

RESUMEN

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO ECONÓMICO EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE VALLEDUPAR, COLOMBIA

Por

María Claudia López Lara

Asesor principal: Pedro Gonzales Urbina

RESUMEN DE TESIS DE MAESTRÍA

Universidad de Montemorelos

Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

Título: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO ECONÓMICO EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE VALLEDUPAR, COLOMBIA

Nombre del investigador: María Claudia López Lara

Nombre del asesor principal: Pedro Gonzales Urbina, Doctor en Administración

Fecha de terminación: Abril de 2018

Problema

El problema planteado en la presente investigación fue el siguiente: ¿Existe relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y el desempeño económico en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según la percepción de sus directivos y personal de apoyo?

Metodología

La investigación que se realizó responde a un diseño descriptivo, correlacional, transversal y cuantitativo. La población de la investigación la conformaron todos

los directivos y personal de apoyo que laboran en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia. En total, el número de personas investigadas fue de 80, en las cuales se utilizó un instrumento con 50 ítems para medir las variables Responsabilidad social empresarial (RSE) y desempeño económico.

Al analizar el alpha de Cronbach aplicado al instrumento, este tuvo un resultado de confiabilidad de .936 para RSE y .915 para desempeño económico; al unificarlo, tuvo un valor de .939, considerado alto para la medición de las variables.

En el proceso estadístico, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, asimetría y curtosis, la prueba t de student para muestras independientes y el análisis de varianza (ANOVA) de un factor en el SPSS 21.

Resultados

Para verificar la hipótesis nula principal, se utilizó el coeficiente de correlación r de Pearson entre las variables grado de RSE y desempeño económico.

Se encontró una relación positiva moderada entre las variables objeto de estudio; al analizar la prueba estadística, mostró un valor r .307 y un nivel de significación p de .006.

Conclusiones

Conforme a la muestra considerada de los 80 participantes encuestados en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, y con el apoyo de las pruebas estadísticas, se logró determinar que la variable responsabilidad social empresarial tiene una relación positiva moderada en el desempeño económico.

Universidad de Montemorelos
Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y
SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO ECONÓMICO
EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE
VALLEDUPAR, COLOMBIA

Tesis
presentada en cumplimiento parcial
de los requisitos para el grado de
Maestría en Finanzas

por

María Claudia López Lara


Abril de 2018


RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y
SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO ECONÓMICO
EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE
VALLEDUPAR, COLOMBIA

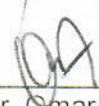
Tesis
presentada en cumplimiento parcial
de los requisitos para el título de
Maestría en Finanzas

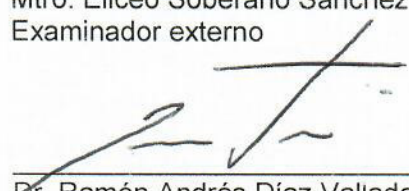
por
Maria Claudia López Lara

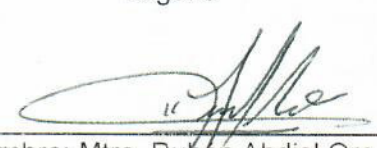
APROBADA POR LA COMISIÓN:


Asesor principal. Dr. Pedro Armengol
Gonzales Urbina


Mtro. Eliceo Soberano Sánchez
Examinador externo


Miembro: Dr. Omar Arodi Flores
Laguna


Dr. Ramón Andrés Díaz Valladares
Director de Posgrado e Investigación


Miembro: Mtro. Rubén Abdiel Oro
Cerceño

30 de Abril de 2018
Fecha de aprobación

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios, por darme siempre la fuerza y fortaleza para continuar en lo adverso, por guiarme en el sendero sensato y por darme sabiduría en las situaciones difíciles.

A mis padres María Lara y Wilmer López, por darme la vida y enseñarme a ser perseverante y luchar con tesón por cada uno de mis sueños; por sus esfuerzos y dedicación a lo largo de mi vida para que pudiese ser lo que soy. Por su apoyo incondicional en este proceso que hoy culmina.

A mis hermanos Lorin López y Jesús López, por creer en mí y ser parte de esta experiencia; a mis sobrinos Angelys y Eliab, por ser uno de los motores en mi vida; a mí cuñado Alex González, por su “buena vibra” a lo largo de este proceso.

A mis abuelos, tíos, primos, por ser parte de esta gran experiencia. A los profesores y amigos que estuvieron allí para expresarme su apoyo, especialmente a Gloria Cortés, por hacerme parte de su familia durante mi estancia en Montemorelos.

Finalmente, a todas aquellas personas que luchan cada día para que se pueda dar una cohesión social justa.

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS	vii
RECONOCIMIENTOS	viii
Capítulo	
I. DIMENSIÓN DEL PROBLEMA	1
Antecedentes	1
Responsabilidad Social Empresarial	1
Responsabilidad Social Empresarial en las pymes	5
Desempeño económico	6
RSE y desempeño económico	7
Estudios realizados	8
Planteamiento del problema	9
Declaración del problema	13
Preguntas complementarias	13
Definición de términos	14
Hipótesis	14
Hipótesis principal	15
Hipótesis complementarias	15
Objetivo general	16
Objetivos específicos	16
Justificación	16
Importancia	17
Limitaciones	18
Delimitaciones	18
Supuestos	18
Marco filosófico	19
Organización del estudio	27
II. MARCO TEÓRICO	28
Introducción	28
Responsabilidad Social Empresarial	28
Responsabilidad Social en las pymes	32
Desempeño económico	33
Responsabilidad Social y desempeño económico	34

III. METODOLOGÍA	38
Introducción	38
Tipo de investigación	39
Población	41
Muestra	41
Instrumento de medición	41
Variables	43
Adaptación del instrumento	44
Validez y confiabilidad	44
Operacionalización de las variables	46
Hipótesis del estudio	46
Hipótesis nula principal	47
Hipótesis nulas complementarias	47
Operacionalización de hipótesis	48
Preguntas complementarias	49
Recolección de datos	50
Análisis de datos	50
Resumen	50
IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	51
Introducción	51
Descripción demográfica	52
Sector	52
Género	52
Nivel de escolaridad.....	53
Años de servicio en la empresa.....	53
Medias aritméticas y distribución de frecuencias	54
Prueba de normalidad	55
Prueba de hipótesis nulas	56
Hipótesis nula principal	56
Hipótesis complementarias	56
Preguntas complementarias	63
Resumen	66
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	67
Introducción	67
Conclusiones	67
Sobre la declaración del problema	67
Sobre las hipótesis complementarias	68
RSE según el sector, nivel de escolaridad, género, años de servicio	68
Desempeño económico, según sector, género, nivel de escolaridad, años de servicio	69

Sobre las preguntas complementarias	70
Discusión	71
Recomendaciones	75
A los directivos y personal de apoyo	75
A las autoridades locales	76
Para futuras investigaciones	76
Apéndice	
A. INSTRUMENTO	79
B. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	83
C. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.....	89
D. OPERACIONALIZACION DE HIPÓTESIS NULAS	94
E. MEDIAS Y DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS.....	97
F. PRUEBAS DE NORMALIDAD.....	102
G. PRUEBA DE HIPÓTESIS NULAS	105
H. RESULTADOS DE PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS	118
REFERENCIAS	124

LISTA DE TABLAS

1. Operacionalización de las variables	48
2. Operacionalización de la hipótesis nula	49
3. Sector.....	52
4. Nivel de escolaridad.....	53
5. Años de servicio en la empresa.....	54
6. Distribución de la RSE	54
7. Distribución del desempeño económico	55

RECONOCIMIENTOS

A Dios, por darme la oportunidad de enriquecerme en conocimientos y experiencias.

A mi asesor principal, el doctor Pedro Gonzales Urbina; al doctor Omar Flores, asesor metodológico; al maestro Rubén Oro, miembro asesor y a la maestra Rosa Grajeda: gracias por su orientación y apoyo en el desarrollo de este proyecto.

A María Lara, por ser parte del grupo de investigación en la implementación del instrumento.

Al contador Elíseo Soberano, por ser parte de este proceso académico, durante mi estancia en el departamento contable de la Universidad de Montemorelos.

A cada uno de los profesores y compañeros de la maestría, que hicieron parte de este viaje.

CAPÍTULO I

DIMENSIÓN DEL PROBLEMA

Antecedentes

La presente sección contiene el desarrollo de los antecedentes de cada una de las variables involucradas en esta investigación.

Responsabilidad Social Empresarial

Para tener un conocimiento amplio de las RSE, se realizará un análisis de este concepto.

La RSE surgió durante la primera mitad del siglo XIX, cuando empezó espontáneamente la participación voluntaria de las organizaciones en temas relacionados con la comunidad, pero fue en el siglo XX específicamente que tomó fuerza este concepto, a causa de la depresión económica ocasionada por la crisis bursátil que generó problemas serios de desempleo y pobreza en los Estados Unidos, Europa y Latinoamérica.

En este sentido, es importante resaltar que fue entre los años 50 y 60 que se adquirió más conciencia sobre este tema en el sector privado y es allí donde surgen, en Estados Unidos, mecanismos tributarios para incentivar contribuciones caritativas en las organizaciones; aquí surgió esa sensibilidad y preocupación social frente a los temas éticos, esto debido al aumento en el nivel educacional, situación que influye

indudablemente sobre la preferencia del público frente a las características de determinado producto.

Otras influencias que han determinado la evolución de este concepto son la globalización, la liberación del comercio y sus reformas, el desarrollo ambiental sostenible, los códigos de buen gobierno, la acelerada degradación del medio ambiente y la exclusión de algunos sectores de la sociedad (Correa Jaramillo, 2007).

En lo que respecta a América Latina, este concepto empezó a cobrar relevancia debido a que empezaron a crearse organizaciones empresariales, con el propósito de difundir y fomentar la RSE al interior de las empresas; todo esto a través del foro de la empresa y la responsabilidad social en las Américas (EMPRESA), red de organizaciones que promueve la RSE tanto en América del Norte como en América Latina.

En este sentido, García Ortiz (2013) plantea que, en América Latina, se ha creado una nutrida red de organizaciones no gubernamentales, dedicada a la difusión y trabajo en conjunto de las empresas en el tema de la RSE, especialmente en conceptos de inversión a la comunidad y en acción social.

El propósito es ver a las empresas no solo como unidades económicas de producción, sino como instituciones valiosas, debido a su capacidad de impulsar grandes proyectos innovadores que posibilitan el desarrollo económico de la comunidad o entorno en donde se desarrollan.

De acuerdo con lo expuesto, se puede evidenciar que este concepto no es algo novedoso en el ámbito de la gestión empresarial, sino que ha estado en constante evolución y esto ha llevado a que las prácticas socialmente responsables vayan más allá de las obligaciones reglamentarias y convencionales, siendo consideradas como

un factor primordial para cubrir vacíos del estado y las imperfecciones del libre mercado, elevando de esta manera el desarrollo social, la protección del medio ambiente y el respeto por los derechos humanos (Mayorga Salamanca, Sánchez Gutiérrez y González Uribe, 2014).

Debido a la evolución de este concepto y su impacto sobre los distintitos escenarios en los que se desenvuelven las organizaciones, muchos académicos han desarrollado diferentes teorías o enfoques relacionados con la RSE y sus beneficios.

Garriga y Melé (2004) sostienen que el campo de la RSE está compuesto por diferentes enfoques que llegan a ser un poco confusos; es por ello que, en su investigación, se centran en identificar las diferentes teorías y aproximaciones en torno a la RSE y lo hacen en cuatro grupos.

En el primero, hablan de todos los autores que entienden la RSE desde un enfoque instrumental; aquí las empresas apuestan por un comportamiento ético y responsable en la medida en que este les aporte ventajas competitivas. El segundo enfoque está integrado por aquellas teorías que centran el poder de las corporaciones en la sociedad y el uso responsable de este en el ámbito político. El tercer enfoque está conformado por las teorías de integración. Aquí las organizaciones se centran en satisfacer las demandas sociales de todos sus grupos de interés y, finalmente, el cuarto enfoque está basado en las teorías que abordan la responsabilidad ética y moral que tienen las empresas con la sociedad.

De los enfoques mencionados anteriormente, es importante resaltar los dos que han tenido mayor abarcamiento e importancia en las organizaciones. El primero es el enfoque instrumental, ya que sus teorías se centran en los estudios que reconocen la

RSE como una herramienta estratégica, siempre y cuando estas le generen beneficios a la empresa; es decir que estas serán consideradas en la medida en que le aporten beneficios económicos a la empresa (Hillman y Keim, 2001). Algunos autores en este enfoque resaltan la importancia de los distintos grupos de interés en el cumplimiento de los objetivos y misión de la empresa; sin embargo, no están por encima de los intereses económicos de la misma (Hart y Christensen, 2002; Porter y Kramer, 2002; Prahalad y Hammond, 2002).

El segundo enfoque es el integracional, que atiende los requerimientos y demandas de los distintos grupos de interés, entendiendo que estos hacen parte fundamental en la gestión administrativa de cualquier organización. La teoría de gestión de los distintos grupos de interés integra, en cierta medida, a los individuos y organizaciones en la toma de decisiones. No obstante, las empresas no deben prestar atención solo al cumplimiento de los objetivos económicos; ahora deben incluir y dar peso estratégicamente a los distintos grupos de interés en su gestión administrativa (Garriga y Melé, 2004)

Otro autor (Cajiga Calderón, 2011) define la RSE como un modelo de gestión de las organizaciones para poder cumplir íntegramente las necesidades internas y externas, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, por los valores éticos, por la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así al bien común.

Es importante resaltar que la RSE no debe ser vista como una obligación ni como parte de un código de ética. Las empresas deben tener claro que la implementación de esta responsabilidad social genera un impacto positivo, siempre y cuando se cree

esa identidad en cada uno de sus funcionarios; esto ayudará a que la gestión y aplicación de las mismas sea efectiva en pro del cumplimiento de los objetivos (Peláez León y García Solarte, 2014).

Conforme a lo expuesto, las organizaciones no solo deben perseguir objetivos económicos, sino también sociales. Aquí es donde la RSE toma gran importancia en la gestión administrativa de las empresas, ya que, al estar alineada con la misión, visión y valores e incorporada en la producción de bienes y servicios, así como en la gestión de relaciones con los distintos grupos de interés, será una herramienta de peso en la toma de decisiones (Garriga y Melé, 2004).

Responsabilidad Social Empresarial en las pymes

Hace algunos años, la RSE solo se difundía en las grandes compañías; esto debido a que su implementación resultaba ser algo costosa para una pequeña o mediana empresa. Sin embargo, en la actualidad, la RSE se ha vuelto un elemento válido en la gestión estratégica de las pymes y esto es debido a que estas organizaciones se han constituido en uno de los sectores más productivos para las economías de los países emergentes, debido al papel que juegan en el crecimiento económico y en la generación de riqueza; sin embargo, para implementar en sus modelos de gestión la RSE, las pymes deben analizar bien su estructura y particularidades. Es necesario que realicen un análisis detallado de las posibles metodologías de implementación de la RSE, para poder determinar cuál es la que mejor se adapta a su estructura.

Cabe notar que las empresas cuentan con factores que condicionan de alguna manera sus acciones de responsabilidad social, tales como marco legal y político, presiones sociales y estructura del mercado.

Ruiz Barrios (2013) argumenta que, a la hora de implementar prácticas de RSE en las pymes, los aspectos a tener en cuenta son los siguientes:

1. La influencia competitiva de la gran empresa: este es uno de los obstáculos con los que cuentan las pymes a la hora de implementar la RSE; y es que la presión de las grandes empresas y el abuso de poder en el mercado terminan siendo contraproducentes.

2. Limitación de los recursos económicos y humanos: esto debido a que la inversión para la creación de departamentos especializados en transmitir la perspectiva de la RSE, básicamente son elementos de la gran empresa, cosa que va en contra de la visión cortoplacista de las pymes, lo cual es soportado por la limitación de recursos.

3. La actividad reducida de muchas pymes: si bien es cierto que el desarrollo e implementación de la RSE trae consigo una capitalización de la reputación, en las pymes no se observa la misma desconfianza que la gran empresa; lo cual no hace necesario el reconocimiento social como ventaja competitiva.

4. Necesidad de formación especializada: en general, este aspecto es algo de lo que carecen las pymes, contrario a lo que sucede en las grandes empresas.

Sin embargo, la importancia de la RSE en las pymes radica básicamente en que puede afectar a una cantidad importante de personas y crear conciencia respecto a este tema y, a su vez, elevar la rentabilidad y competitividad, reportando beneficios sociales, ambientales y económicos.

Desempeño económico

En esa sección se definen algunos conceptos de esta variable.

Hill y Jones (2009) ven el desempeño económico como consecuencia de la ventaja competitiva de una organización y la relaciona con la generación de valor.

Por otra parte, Lopes de Oliveira y Moneva Abadía (2013) relacionan el desempeño económico con el aumento y calidad de los productos o servicios que ofrece la empresa, o bien sea por la diferenciación y especificaciones de los mismos.

Bernárdez (2007) define el desempeño económico como la relación que existe entre el valor de un producto o servicio y los costos en los que se incurre para lograrlo.

RSE y desempeño económico

Existe una relación directa entre la Responsabilidad Social Empresarial y el desempeño económico. Las organizaciones que la incorporan en su gestión generan un desempeño económico considerable, ya que, al ser socialmente responsables, desarrollan en sus trabajadores confianza para dar lo mejor a sus propietarios e inversionistas, para que, al margen de su éxito empresarial, puedan sentirse orgullosos y sostengan sus compromisos con la empresa y a los clientes, para aumentar su consumo. Todos estos grupos de interés son importantes a la hora de generar valor en cualquier empresa. Los factores cualitativos o valores, tales como confianza, creatividad, honestidad o belleza, son tan importantes o más que los conceptos cualitativos económicos tradicionales, como eficiencia o retorno sobre la inversión; por ende, incluir la RSE en su modelo de gestión es una estrategia efectiva para el crecimiento de cualquier organización (Delgado Ferraz, 2012).

En la actualidad la RSE se ha convertido en un marco de referencia a nivel internacional para muchas organizaciones, ya que las cuatro dimensiones que evalúan a

la organización afectan directamente a la comunidad o al sector donde esta se desarrolla; su implementación le permite a la organización generar valor agregado, cumpliendo, a su vez, con cada uno de los requerimientos o presiones que tiene por parte de organismos de protección de los derechos fundamentales de la vida (Gómez Villegas y Quitanilla, 2012).

En el contexto de RSE, el desempeño económico es fundamental porque va directamente relacionado con sus miembros, con las partes interesadas, con el entorno y con las actividades de la organización.

Es importante resaltar que los trabajadores de una organización son parte fundamental en generación de valor y crecimiento; su participación en la toma de decisiones y distribución de beneficios produce efectos positivos en su productividad. El vínculo que debe buscar la organización con sus trabajadores debe ser directo y apropiado para que los objetivos planteados por la administración se ejecuten eficientemente (Melgarejo, Arcelus y Simon, 2007).

Estudios realizados

Borjas (2007) resalta la importancia de implementar la RSE como modelo estratégico de gestión, que puede ser utilizado para generar valor económico a la empresa. También menciona que la RSE no debe estar incorporada de manera fortuita simplemente en programas o proyectos; esta debe ser entendida como estrategia social capaz de generar ventajas competitivas y se debe incorporar en la misión, reflejando la identidad de la organización.

Además de crear estrategias sociales, se deben de crear ventajas competitivas que le ayuden a la organización a desarrollar capacidades únicas que tengan un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa. Este estudio hace referencia sobre los cuidados que deben tener las empresas en el desarrollo de capacidades únicas y de los recursos que invertirán en la implementación de estrategias diferenciadoras capaces de crear ventajas competitivas en las mismas.

Por otra parte, Alonso Almeida, Rodríguez García, Cortez Alejandro y Abreu Quintero (2012), en su estudio sobre la RSE y el desempeño financiero (DF) aplicado a las empresas mexicanas que cotizan en bolsa, encontraron relación significativa entre ambas variables, ya que la práctica de la RSE ha tomado relevancia en la planeación estratégica de las empresas como marco de identidad, y ha contribuido significativamente en la rentabilidad y crecimiento de las mismas, teniendo siempre en cuenta todos los grupos de interés.

Herrera Madueño, Larrán Jorge y Martínez Martínez (2013), en su estudio de la RSE y Performance, se centraron en analizar estas dos variables en las compañías, con el objetivo observar si existe relación significativa. En los resultados se plasmaron diferenciadores entre ambos grupos de empresas que se analizaron y se encontró una relación positiva entre ambas variables, ya que la implementación de la RSE ha llevado a que estas sean más competitivas.

Planteamiento del problema

En una economía globalizada, dinámica y competitiva en la que se mueven los mercados, se hace necesario que las empresas adquieran nuevas estrategias de gestión que les permitan mantenerse y posicionarse. El dinamismo y complejidad

del entorno empresarial obligan a la administración a adquirir un conocimiento más profundo de la empresa, convirtiéndose esto es una herramienta importante para poder enfrentar el ámbito competitivo. Sin embargo, la internacionalización de los mercados no solo genera presión competitiva, sino que también le abre una puerta de oportunidades a la organización para poder generar valor (Lopes de Oliveira y Moneva Abadía, 2013).

Sin duda, en las grandes compañías, una de las herramientas importantes a la hora de generar estrategias de gestión es la RSE, ya que les permite tener una amplia claridad y visión en cada uno de los escenarios en donde se desenvuelven, situación que no sucede en las pymes; esto debido a que muchos administrativos y dueños no ven relevante la aplicación de este concepto en su gestión administrativa, olvidando la importancia e influencia que tienen las pymes en la sociedad y en la economía de un país.

Las pymes se han convertido en el motor del mundo. Aunque no son las generadoras de las grandes transacciones financieras o las más altas ventas, sí son responsables de la mayor tasa de empleo que se genera en el planeta.

Según Saavedra y Hernández (2008), en Latinoamérica, las pymes generan el 64.26% del empleo total y aportan cerca del 50% del PIB en promedio. Se observa que la tasa de generación de empleo no es proporcional a la generación de riqueza; sin embargo, la importancia de las pymes radica en el aporte social que le generan a un país, al promover el autoempleo. Estas empresas actúan como amortiguadores del alto desempleo que afecta a los países emergentes, constituyéndose en un instrumento de movilidad social.

En el caso de Colombia, la participación de estas empresas es fundamental. Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT), las pymes contribuyen con más del 80% del empleo en el país y hacen un aporte significativo al PIB. Sin embargo, algunos teóricos señalan que las pymes deben adoptar una estructura empresarial más sólida y aplicar herramientas gerenciales más estructurales que faciliten su desempeño empresarial y, asimismo, les permitan aumentar su nivel de productividad. Las pymes colombianas deben estar alineadas a las tendencias que impone la internacionalización de los mercados, siendo esta la base fundamental a la hora de generar estrategias competitivas.

Se sabe que la RSE es un modelo de gestión creado con el propósito de aumentar la productividad y sustentabilidad de las empresas; sin embargo, en las prácticas económicas colombianas se subestima el poder de este concepto, ya que se ha mostrado poco interés hacia los elementos de desarrollo social y ambiental que pueden mejorar las condiciones de la empresa con su entorno. Otros puntos relevantes son los compromisos con los trabajadores y clientes, ya que al tener empleados satisfechos, se tendrán clientes satisfechos. Un buen clima laboral genera sentido de pertenencia que se refleja en la producción y, a su vez, en mayor satisfacción de las expectativas del cliente, siendo estos factores determinantes para el sostenimiento y competitividad (Momborg, 2006).

Valledupar, Cesar

Valledupar es la capital del departamento del Cesar; está ubicada al norte del Valle del Cesar, entre la Sierra Nevada de Santa Marta y la Serranía del Perijá, al

margen de los ríos Cesar y Guatapurí, en la costa caribe colombiana. Tiene una extensión de 4,978 kilómetros cuadrados; cuenta con 443,414 habitantes y, junto a su área metropolitana, reúne 662,941 habitantes; lo conforman 25 corregimientos y 102 veredas. Su mayor actividad económica está concentrada en la producción agrícola, agroindustrial y ganadera.

Valledupar, al igual que muchas ciudades, busca desarrollo principalmente en proyectos agroindustriales. El sector lácteo es uno de los más desarrollados, con una producción mayor a un millón de litros de leche diarios. Entre las compañías más destacadas en este sector, se encuentran Nestlé y Fonterra. La economía de esta ciudad gira en torno a la ganadería, ya que esta es de tipo extensivo; sin embargo, aunque la región es productora de carne y leche, también se encuentran otros productos agrícolas importantes, como el algodón y el arroz.

Otras entradas económicas que ha generado gran impacto en los últimos años son el cultivo de variedades especiales de café en la Sierra nevada y serranía del Perijá; esto ha tomado relevancia principalmente por el apoyo que han ofrecido las organizaciones no gubernamentales a las comunidades indígenas que allí viven.

En los últimos diez años, con el crecimiento poblacional de la ciudad, se han consolidado varias empresas en el ramo de la construcción para desarrollar proyectos importantes; esto con el fin de ofrecer locales comerciales para arrendar en las zonas más dinámicas de la ciudad.

El crecimiento demográfico trajo consigo un aumento de empresas dedicadas a prestar servicios de salud, telecomunicaciones, bancarios y de comercio, siendo este último el mayor generador de empleo en la ciudad. Si bien es cierto que la mayor fuente

de ingresos se da en el sector agrícola, este no genera el suficiente empleo para la fuerza laboral que se estima en la ciudad.

Valledupar es el punto intermedio entre las dos cuencas de explotación carboníferas más grandes del país: Cerrejón al norte y el complejo minero operado por Glencor la Loma. También es uno de los epicentros musicales, culturales y folclóricos de Colombia por ser la cuna del vallenato, género musical de mayor popularidad en el país y actualmente símbolo de la música colombiana. Anualmente se celebra el festival de la leyenda vallenata, el cual atrae miles de turistas nacionales e internacionales (Reseña histórica de Valledupar, 2018).

Declaración del problema

Mediante esta investigación, se pretende dar respuesta a la siguiente pregunta:

¿Existe relación significativa entre la Responsabilidad Social Empresarial y el desempeño económico en las pymes de la ciudad Valledupar, Colombia, según la percepción de sus directivos y personal de apoyo?

Preguntas complementarias

A continuación se presentan las preguntas complementarias del estudio:

1. ¿Cuál es el nivel de percepción de la RSE en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según sus directivos y personal de apoyo?
2. ¿Cuál es el nivel de percepción del desempeño económico en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según sus directivos y personal del apoyo?
3. ¿Cuál es el nivel de percepción de la RSE en la ciudad de Valledupar, Colombia, según las diversas variables demográficas de estudio?

4. ¿Cuál es el nivel de percepción del desempeño económico en la ciudad de Valledupar, Colombia, según las diversas variables demográficas del estudio?

Definición de términos

A continuación se definen algunos términos principales utilizados en esta investigación:

Responsabilidad Social Empresarial. Es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, por los valores éticos, por la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común (Cajiga Calderón 2011).

Desempeño económico. El concepto de *desempeño* ha sido tomado del inglés *performance* o de *perform*. Aunque admite también la traducción como *rendimiento*, es importante conocer que su alcance original tiene que ver directamente con el logro de objetivos (o tareas asignadas).

Percepción. Es la forma por la cual el cerebro de un organismo interpreta los estímulos sensoriales que recibe a través de los sentidos.

Hipótesis

El planteamiento del problema permite formular la hipótesis principal y las complementarias de la investigación.

Hipótesis principal

Existe relación significativa entre la Responsabilidad Social Empresarial y el desempeño económico en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia.

Hipótesis complementarias

En esta investigación se plantearon las siguientes hipótesis complementarias:

H1. Existe diferencia significativa en la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según el sector.

H2. Existe diferencia significativa en la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según el nivel de escolaridad.

H3. Existe diferencia significativa en la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según el género.

H4. Existe diferencia significativa en la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según los años de servicio.

H5. Existe diferencia significativa en el nivel de desempeño económico de las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según el sector.

H6. Existe diferencia significativa en el nivel de desempeño económico de las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según el nivel de escolaridad.

H7. Existe diferencia significativa en el nivel de desempeño económico de las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según el género.

H8. Existe diferencia significativa en el nivel de desempeño económico de las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según los años de servicios.

Objetivo general

En la presente investigación se establecen los siguientes objetivos:

Determinar si existe relación significativa entre la Responsabilidad Social Empresarial y el desempeño económico empresarial en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia.

Objetivos específicos

1. Medir el nivel de Responsabilidad Social Empresarial de las pymes en la ciudad de Valledupar, Colombia.

2. Medir el desempeño económico empresarial de las pymes en la ciudad de Valledupar, Colombia.

3. Aplicar un instrumento que permita conocer el grado de implementación de la RSE en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia,

4. Aplicar un instrumento que permita conocer el grado de desempeño económico reflejado en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia.

Justificación

En la actualidad existe un interés creciente por pensar y reflexionar si la responsabilidad social se puede implementar y fortalecer en las empresas de tipo local, regional o planetaria. Si bien es cierto que desde la década de los ochenta y noventa el tema ha ganado perspectiva y ha contado con mayor divulgación, todavía son muy

pocos los documentos que orienten de manera práctica, coherente y sistemática algunas formas de gestionarla en los entornos empresariales.

Debido a estos acontecimientos, cada día las empresas buscan con ansiedad formas creativas y propias de agenciar su responsabilidad social, de desarrollar procesos y acciones que posibiliten mejorar sus prácticas internas, de divulgar su comportamiento corporativo y fortalecer sus servicios, de fidelizar a sus clientes y de preservar el entorno.

Esta investigación busca generar un mayor interés en la asimilación del concepto de la RSE y los beneficios que trae su implementación en las pymes, ya que al estar alineada con la misión de la empresa, se reflejaría una identidad y reputación favorable frente a la comunidad y sus distintos grupos de interés, trayendo como resultado una mejor gestión y optimización de los recursos, siendo esto a su vez, favorable en la generación de valor en la empresa.

Es común en la actualidad que las empresas busquen su beneficio y mejora constante; la presente investigación servirá como punto de partida y catalizador.

Importancia

Esta investigación es relevante, ya que busca determinar si existe relación entre RSE y desempeño económico en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia. De esta investigación resultará un diagnóstico que permitirá ver el comportamiento que tienen las pymes frente a este concepto, como herramienta de gestión y crecimiento.

Los resultados de esta investigación ayudarán a tener pleno conocimiento de la percepción que tienen las empresas de este sector del país respecto de las variables de

estudio. Esto servirá como punto de partida para poder realizar actividades que generen conciencia de responsabilidad en las empresas que allí se encuentran.

Este estudio contribuirá para ampliar la información, aumentar los conocimientos y, de esta manera, apoyar el avance de los conceptos y lineamientos aplicados al desarrollo de las teorías. No obstante, también servirá como punto de referencia para la ampliación de otras líneas de investigación, aportando apoyo para que otros investigadores interesados en esta importante área de estudio puedan realizar futuras investigaciones orientadas a las mismas variables.

Limitaciones

Algunas de las limitaciones que se pueden prever son las siguientes: (a) confusión al responder los cuestionarios, (b) falta de disposición por parte de los directivos y personal de apoyo en la participación de la investigación y (c) aplicación del cuestionario por terceros.

Delimitaciones

El estudio se desarrolló con los directivos y personal de apoyo de las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, en un periodo comprendido entre agosto y diciembre del 2017.

Supuestos

Se plantearon los siguientes supuestos para la investigación:

Los directivos y el personal de apoyo que participarán en la investigación lo realizarán de manera voluntaria.

Los directivos y personal de apoyo comprenderán a cabalidad las instrucciones del cuestionario.

Los encuestados responderán de manera honesta.

Las respuestas de los directivos y personal de apoyo no se verán alteradas por influencias externas.

Los instrumentos medirán lo que se pretende medir.

Las personas que participarán poseen un alto nivel ético.

Marco filosófico

La educación es la base fundamental para el desarrollo de cualquier persona o nación. Los seres humanos actúan de acuerdo con sus convicciones y estas se forman a través de la educación que han recibido en sus hogares, colegios y universidades y en la lectura de libros, entre otros. Una educación basada en principios y valores, de acuerdo con lo que dice la palabra de Dios, es la base fundamental para lograr una buena convivencia e integración social, cooperando y fortaleciendo así, vínculos que ayuden a generar una fuerza positiva para la estabilidad y elevación de la sociedad.

Bienaventurado el varón que no anduvo en consejo de malos, Ni estuvo en camino de pecadores, ni en silla de escarnecedores se ha sentado; Sino que en la ley de Jehová está su delicia, y en su ley medita de día y de noche. (Salmo 1:1-2)

La RSE es una visión de los negocios que integra a la gestión de la empresa, el respeto por los valores y principios éticos, los trabajadores, la comunidad y el medio ambiente. Es un interés propio e inteligente de la empresa para producir beneficios a la comunidad y a la propia organización. La solidaridad y el amor fomentan la salud y

alargan la vida; esto es cierto no solo en el plano personal sino también en el organizacional. En este sentido, las empresas que desarrollan su benevolencia y actos de compasión por los demás contribuyen a su propio beneficio y especialmente afianzan un gran acercamiento con sus clientes.

Es importante resaltar que la RSE no debe ser vista como una obligación ni como parte del código de ética de las empresas. La responsabilidad social surge de la concientización del pensamiento humano y, con él, la aceptación de que todos los seres humanos están interconectados y relacionados y que, por lo tanto, no hay ninguna acción independiente que no afecte al otro.

Una vez que se llega a ese nivel de conciencia, las actividades que se realizan en una empresa están orientadas a generar utilidad económica y de impacto social a través del bienestar de sus trabajadores y de los aportes que, de manera voluntaria, ofrezcan a la comunidad. Pero es importante resaltar que la verdadera "responsabilidad social" no se decreta ni se impone.

La RSE resalta las siguientes tres dimensiones importantes: la primera dimensión es el capital humano, base fundamental en una organización. Dios estableció un modo de gestión que permitiera que los empleados se sintieran felices y disfrutaran de su trabajo sin ninguna situación que atentara en contra de su tranquilidad y la de sus familias. "Conoce bien la condición de tus rebaños, y presta atención a tu ganado" (Proverbios 27:23). "Si he menospreciado el derecho de mi siervo o de mi sierva cuando presentaron queja contra mí, ¿qué haré cuando Dios se levante? Y cuando El me pida cuentas, ¿qué le responderé?" (Job 31: 13,14). Las normas establecidas por el Señor hacen del trabajo un deleite para el hombre y, aunque a través del tiempo han

ocurrido eventos que han ido cambiando esta filosofía, hoy en día todavía se puede disfrutar del trabajo como una bendición que el Señor da. En la Biblia se pueden encontrar citas importantes donde se refleja cómo el Señor se deleitaba no solo en su trabajo con la creación, sino también con el hombre y el hombre con Él.

Con él estaba yo ordenándolo todo, y era su delicia de día en día, teniendo solaz delante de él en todo tiempo. Me regocijo en la parte habitable de su tierra; y mis delicias son con los hijos de los hombres. (Proverbios 8:30-31)

Esto es un punto de partida del concepto del trabajo agradable y satisfactorio, teniendo en cuenta la dignidad humana, condición de una mayor productividad del trabajador.

La segunda dimensión de la RSE es el compromiso que debe tener la empresa con la comunidad. La responsabilidad, cooperación y respeto hacia los demás es fundamental para el desarrollo de una organización y el entorno (comunidad) en donde esta se desenvuelve. Toda empresa debe estar relacionada con la comunidad, observando las necesidades que se presentan, tanto en los sectores sociales como económicos, actuando a su vez de forma positiva en el fortalecimiento de dichos sectores, lo que le generará tranquilidad y beneficios a mediano y largo plazo. La solidaridad, el interés por las necesidades ajenas, el amor y respeto hacia los demás son de algunos de los aspectos importantes de las enseñanzas de JESUS. “No hagan nada por egoísmo o vanidad; más bien, con humildad consideren a los demás como superiores a ustedes mismos. Cada uno debe velar no solo por sus propios intereses, sino también por los intereses de los demás” (Filipenses 2:3-4). “Cada uno según el don que ha recibido, minístrelo a los otros, como buenos administradores de la multiforme gracia de Dios” (1 Pedro 4:10).

La tercera dimensión es la responsabilidad que deben tener las organizaciones con el cuidado y preservación del medio ambiente. Las organizaciones deben generar en su interior una conciencia de cuidado y preservación del medio ambiente. Todas las actividades que desarrollen para el cumplimiento de sus obligaciones con sus distintos grupos de interés deben estar enfocadas en el cuidado y preservación del mismo.

Sin duda es fundamental desarrollar competencias ambientales en las organizaciones que generen un significativo aporte a todas las personas que trabajan en cada una de las áreas; en especial en el área de gestión humana, ya que les permitirá contar con una alternativa práctica para incrementar la efectividad en sus procesos de atraer, mantener y desarrollar el talento de la empresa desde una perspectiva ambiental. De esta manera, las acciones de las personas, la cultura empresarial y los productos o servicios que ofrece a sus clientes actuales y potenciales serían resultado de decisiones cuyas responsabilidades no quedan en manos de terceros, sino que son asumidas de forma responsable por todos los que participan de la actividad empresarial. Es importante que las empresas adopten la responsabilidad de construir culturas capaces de valorar lo ambiental como un propósito y no como una moda. Dios ha dado a la humanidad la responsabilidad de cuidar la naturaleza. En este sentido, ÉL es el diseñador y creador de todo y ha establecido reglas para preservación de sus criaturas. Por esta razón, es importante que el ser humano tenga claro que todos los componentes de la naturaleza existen por algún propósito y que nada existe por casualidad y, por lo tanto, él no es dueño de nada. De allí la importancia de administrar los recursos naturales de manera responsable. Los dirigentes de las organizaciones deben tener

clara la responsabilidad que tienen respecto del cuidado y preservación del medio ambiente (Génesis 1:28).

Toda organización tiene como objetivo principal generar crecimiento en sus índices de rentabilidad y, a su vez, valor a los accionistas, mediante la calidad de sus productos o servicios. La eficiencia en cada uno de los procesos de producción o por la diferenciación o características particulares de sus productos o servicios. Además de todo lo anterior, las empresas deben tener claro que, para generar un desempeño económico significativo, deben posicionarse adecuadamente y generar confianza ante sus distintos grupos de interés.

Un buen desempeño económico está directamente relacionado con las inversiones que realiza la empresa para mejorar su funcionamiento operativo, social y ambiental; por otro lado, un buen funcionamiento operativo, social y ambiental dará lugar a un buen desempeño económico, debido al uso eficiente de los recursos humanos, naturales y a la correcta utilización de los medios sociales en la producción.

La parábola de los talentos que se encuentra en Juan 25:14-27 muestra una enseñanza significativa sobre la administración financiera eficiente; y es que en el mundo de los negocios, es necesario no dejar pasar las oportunidades de inversión que generarán rentabilidad.

Algunos dirigentes de organizaciones creen que la inversión en la RSE disminuye los beneficios y no genera la rentabilidad esperada para quien realiza la inversión; otros consideran que esa inversión influye en la eficiencia de los procesos productivos de la empresa y, asimismo, refuerzan la imagen de la empresa en sus preocupaciones

por los problemas corporativos, sociales y ambientales que envuelven sus procesos productivos.

Los estudios que se han realizado referentes a la relación entre el desempeño económico y la RSE han resultado positivos y significativos entre ambas variables; es decir, que si la empresa actúa sobre sus responsabilidades corporativas, sociales y ambientales, está actuando en el sentido de ganar fiabilidad en el mercado; por otro lado, su desempeño socio-ambiental está directamente relacionado con una ganancia de eficiencia, al evitarse el desperdicio de recursos y tratar posteriormente los residuos, aumentando así el desempeño económico.

Entonces, se puede decir que, cuanto mayor sea la RSE, habrá un mejor desempeño económico. La Biblia habla en muchos versículos acerca de esta regla de oro.

“Honra a Jehová de tu sustancia, y de las primicias de todos tus frutos; y serán llenas tus trojes con abundancia, y tus lagares rebosarán de mosto” (Proverbios 3:9, 10).

“Hay quienes reparten, y les es añadido más: y hay quienes son escasos más de lo que es justo, más vienen a pobreza. El alma liberal será engordada: y el que saciare, él también será saciado” (Proverbios 11:24, 25).

Es importante tener claro el concepto de actividad económica como un conjunto de acciones que tienen por finalidad satisfacer las necesidades humanas con el uso de recursos limitados; de esta manera se enfocarán todos los esfuerzos en servir a los demás. Los cristianos nutridos por pensamientos sociales, deben considerar que una economía construida con base a las relaciones con otros debe basarse en principios morales y éticos que culminan con el respeto hacia los demás.

El hombre siempre ha tenido la responsabilidad de estar al cuidado de toda la creación. Dios, en su infinita misericordia, ha dejado pautas y enseñanzas a través de grandes personajes bíblicos que le ayudarían al hombre a tener una mejor integración y/o elevación social, cuidado ambiental y desempeño económico.

Si el hombre se hubiese dejado guiar como lo hizo José en el pasado, no tendría los problemas sociales, ambientales y económicos que padece.

José fue un siervo fiel de Dios, bendecido en abundancia, justamente por la fidelidad que lo caracterizó. José era el hijo preferido de Jacob su padre. Esa preferencia causó la envidia de sus hermanos para con él y lo vendieron como esclavos a ismaelitas, los cuales lo llevaron a Egipto. En esta nueva tierra desconocida, José fue vendido como esclavo a Potifar, jefe de la guardia real, a quien sirvió durante diez años. En esa casa estuvo expuesto a tentaciones extravagantes, pero él siempre mantuvo su sencillez y fidelidad a Dios.

Dios siempre estuvo con él y fue varón prosperado; la confianza de Potifar en José aumentaba diariamente hasta que ascendió a mayordomo. La prosperidad que acompañó a José todo el tiempo era resultado de las bendiciones de Dios, pero hay que rescatar que su interés y su energía en cada cosa que emprendía eran de admirar.

Su gran calidad humana lo llevó a relacionarse con personas de alta posición y sabiduría, donde adquirió conocimiento de las ciencias, idiomas y de los negocios.

Dirigido por Dios, José se preparó para lo que sería un gran desafío para él que era ser el primer ministro de Egipto.

José fue exaltado a la posición de gobernante de todo Egipto; bajo su dirección se construyeron graneros inmensos en los lugares principales de toda la nación y se

hicieron amplios preparativos para esperar la cosecha; se hizo la provisión y se pudo suplir la necesidad cuando vino la escasez. Su liderazgo junto a su personalidad y su fidelidad a Dios lo hacía una persona idónea para dirigir cualquier organización. Gracias a la fidelidad y desempeño de José, sus hermanos israelitas alcanzaron prosperidad y riqueza.

Una persona que tiene ese tipo de cualidades es un gran punto de referencia para dirigir cualquier organización. Las empresas necesitan personas que sean más humanas y piensen también en las necesidades de los demás.

Se puede notar que en la palabra de Dios hay un sinnúmero de enseñanzas que resaltan la benevolencia y el amor que se debe tener hacia los demás. Pero el acto de amor más grande de la historia, en donde se refleja el mayor acto de solidaridad, misericordia y amor, se observa en el plan de redención, ya que Dios en su infinita misericordia, ofreció en sacrificio a su único hijo para darle al hombre el regalo precioso de la salvación. Desde entonces, ese ha sido su objetivo y para esto no ha escatimado ningún costo, ya que su plan es que el hombre sea redimido por su gracia y amor.

“Porque de tal manera amó Dios al mundo, que ha dado a su Hijo unigénito, para que todo aquel que en él cree, no se pierda, más tenga vida eterna” (Juan 3:16).

Este es el ejemplo más claro que se puede encontrar de amor hacia el prójimo, ya que mediante el plan de salvación, Dios mostró la forma como el hombre debe actuar con los demás y, en su infinito amor, lo ha hecho partícipe de este plan para poder llegar a los demás mediante actos de solidaridad.

Organización del estudio

La presente investigación pretendió conocer el grado de Responsabilidad Social Empresarial y el nivel de desempeño económico en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia.

El estudio se estructuró en los cinco capítulos siguientes:

El Capítulo I incluye antecedentes del problema, relación entre las variables, investigaciones realizadas, planteamiento del problema, declaración del problema, definición de términos, hipótesis de investigación, preguntas de investigación, objetivos de la investigación, justificación, limitaciones, delimitaciones, supuestos, marco filosófico y organización del estudio.

El capítulo II presenta una amplia revisión de la literatura de las variables Responsabilidad Social Empresarial y el desempeño económico.

El Capítulo III describe la metodología, tipo de investigación, población y muestra del estudio, instrumento de medición, validez y confiabilidad, operacionalización de las variables, hipótesis nulas, operacionalización de las hipótesis nulas, preguntas de investigación, recolección de datos y análisis de datos.

El capítulo IV muestra los resultados obtenidos, la descripción de la población y la muestra, el comportamiento de las variables, la validación del instrumento y las pruebas de hipótesis.

El capítulo V presenta el sumario del estudio, discusión de resultados, conclusiones, implicaciones y recomendaciones.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Introducción

Este estudio tiene como objetivo saber la relación que existe entre la RSE y el desempeño económico, según la percepción de directivos y personal de apoyo en las PYMES de la ciudad de Valledupar, Cesar, Colombia.

Este capítulo presenta los fundamentos teóricos de cada una de las variables de la investigación, de acuerdo con la literatura existente.

En primer lugar, se realiza un análisis de cada una de las variables y, por último, se estudia la relación entre las variables.

Responsabilidad Social Empresarial

El concepto de RSE a través de la historia ha ido tomando gran importancia; esto es debido a la integración de los mercados y la influencia que ejercen los distintos grupos de interés en las conductas empresariales.

Cuesta González, Muñoz Torres, Fernández Izquierdo (2006) definen la Responsabilidad Social Empresarial como las obligaciones legales y éticas que tiene la organización con sus partes interesadas y sustentan que integrar este concepto en las organizaciones requiere que estas reconozcan el impacto que tienen sus actividades y operaciones en la sociedad, la fuerza laboral, el medio ambiente y los derechos humanos. Como resultado, la RSE se incorpora de manera sistemática a la

gestión como parte del sistema de planificación y estrategia comercial. Así mismo, estos autores manifiestan que la aplicación y evaluación constante de los índices de este concepto le permitirán a la empresa tener un conocimiento amplio de sus prácticas de responsabilidad social que pueden utilizarse para medir el impacto de estas en su desarrollo, reputación y sostenibilidad.

Bowen (1953) afirma que las decisiones tomadas por los empresarios impactan directamente en la calidad y personalidad del resto de la sociedad; de allí la importancia de integrar el concepto de RSE en la misión y visión de la organización. Los empresarios deben identificar sus obligaciones para aplicar políticas, tomar decisiones o seguir cada una de las líneas de acción que son deseables en términos de objetivos y valores de la sociedad; por lo tanto, el empresario debe actuar para el bien social y no solo para sus propios intereses.

En este contexto, muchas organizaciones se han preocupado por implementar en sus estrategias de gestión programas de bienestar social. Su ejecución abarca aspectos sociales y de mejoramiento continuo, de la misma forma que se persigue aumentar el valor corporativo y financiero para ampliar el rendimiento de la empresa. Es importante que las empresas identifiquen el componente de valor social en el desarrollo económico de las comunidades donde se desenvuelven; esto para aumentar su bienestar y, de igual manera, medir su índice empresarial (Piñero Chousa, Romero Castro y Vizcaíno González, 2009).

Castillo Clavero (1988) plantea una sistematización de los distintos grupos de interés y la responsabilidad de la empresa hacia cada uno de ellos, estableciendo estos tres tipos de responsabilidades: las de primer nivel que son propias de la

empresa; en este caso se habla de las responsabilidades que tiene la empresa internamente con sus accionistas y empleados. Las de segundo nivel que tienen que ver con un entorno específico de la empresa; en este caso se habla de los proveedores, distribuidores, clientes, consumidores, comunidad local y hábitat natural de la empresa. Y, por último, las de tercer nivel que se establecen con los integrantes de un entorno social general, representado por la administración, la comunidad y el medio ambiente.

Por otra parte, la Comisión de las Comunidades Europeas (2001) establece la responsabilidad social en estas dos dimensiones: (a) la interna, relativa a los aspectos internos; es decir, todo lo relacionado con los empleados y aspectos ambientales y (b) la externa, referida a las comunidades locales, proveedores, consumidores, derechos humanos y problemas ecológicos.

Al respecto, Seijo, Barroeta y Mejía (2011) plantean que la dimensión interna de la RSE, se orienta a satisfacer las necesidades de todos los empleados en los distintos niveles jerárquicos (colaboradores o equipo de trabajo, asociados, accionistas) y la externa a clientes, proveedores, familia de los trabajadores, comunidad y medio ambiente.

Por otro lado, De la Cuesta González, Valor Martínez y Kreisler Merino (2003) establecen que, para que haya un crecimiento a largo plazo, la empresa debe sustentar sus procesos y productos en unos estándares éticos que integre en su gestión y trate de dar respuesta a cada uno de los agentes sociales a los que afecta o que le afectan.

En este sentido, es menester que las organizaciones creen una identidad de responsabilidad social mediante un compromiso voluntario que emane desde su interés por contribuir al beneficio y desarrollo de la sociedad, cuidado y preservación del medio ambiente y un comportamiento responsable con las personas y grupos sociales con los que interactúa que, a su vez, le garantizarán una mejor gestión y crecimiento.

Se observa que el concepto de RSE ha venido fortaleciéndose a lo largo de las últimas décadas y debe ser menester de las instituciones públicas y privadas lograr acuerdos nacionales e internacionales para posibilitar la unificación de los parámetros de medición y lograr de esta manera que la RSE se convierta en un concepto potente de gestión empresarial y de compromiso social, político, cultural, ambiental y económico (Gómez Villegas y Quintanilla, 2012; Mercado Salgado y García Hernández, 2007; Orgaz Agüera, Moral Cuadra y Cañero Morales, 2013; Pérez González, Blanco Canto y Tocino Arroyo, 2013; Sajardo Moreno y Serra Yoldi, 2009).

No se debe olvidar que el valor social es la suma de cada uno de los aspectos mencionados, pero el componente humano es el motor del desarrollo socioeconómico y, a su vez, el principal beneficiario.

Las organizaciones deben de tener presentes en sus políticas de gestión a sus empleados, ya que son parte importante en el desarrollo y crecimiento.

Según (Ojeda López y Jimenez Diez, 2011 y Jaramillo Naranjo, 2011), la calidad de vida de los empleados será el marco referencial para el cumplimiento de la RSE, ya que, canalizando una mejora en sus competencias y logrando un desarrollo personal, profesional y laboral, se verá favorecida la gestión administrativa y se

cumplirán los objetivos propuestos (Ribeiro Macédo, Barreto, Viegas Queiroz, Barbosa Pereira Queiroz y Hékis, 2013).

Responsabilidad Social Empresarial en las pymes

Ramírez de Egáñez (2013) plantea que las pymes no tienen definidas en sus políticas de gestión el concepto de RSE; esto es debido a que a los empresarios no les parece relevante su implementación. He aquí la importancia de crear una conciencia ciudadana de responsabilidad, donde empresarios y no empresarios tengan claro el concepto de “Responsabilidad Social Empresarial”. Allí se podrá minimizar un poco esta falencia de conocimiento por parte de las pymes e, incluso, de la población.

No cabe duda que las dimensiones que evalúa la RSE son de suma importancia en la gestión administrativa de cualquier empresa, pero muchas se han visto con limitaciones en su implementación. El factor costo, y la falta de aliados y cooperación, han dificultado su incorporación en el modelo de gestión; esto se puede percibir en la pequeñas y medianas empresas o en aquellas que se encuentran en lugares de conflicto social (Morales Méndez, Galeano Barrera y Muñoz Ospina, 2014; Picard-Ami Vogán y Cuevas Contreras, 2011). Sin embargo, el mensaje para los gestores de pymes es claro; en un momento de crisis, donde las grandes empresas están viendo más que cuestionada su responsabilidad, las pymes deben empoderarse e incluir la RSE en sus estrategias para mejorar su competitividad. Se trata de que la RSE de la pequeña y mediana empresa, que depende fundamentalmente de la voluntad de sus gestores, aumente su fortaleza para impulsar cambios positivos que emanen de la confianza de sus propias capacidades, para medir el cambio hacia una gestión más

responsable que proporcione un desarrollo sostenible (Gallardo Vázquez y Sánchez Hernández, 2013; Kolk y Van Tulder, 2013; Rueda Fernandez, 2014).

Desempeño económico

En esta sección se analizan algunos conceptos de la variable desempeño económico.

Para Muchinsky (2002), el desempeño es toda acción que tiene un alto grado de importancia y se puede medir de acuerdo con lo que haga cada individuo.

Por otra parte, Brethower y Smalley (1998) definen el desempeño económico como la relación que hay entre el valor o resultado de un producto y el costo de las tareas, actividades o recursos requeridos para lograrlo. En términos generales está ligado a los resultados.

Rummler (2004) clasifica el desempeño empresarial en estos tres niveles: (a) nivel organizacional, que se refiere al desempeño de los empleados deseado por las altas directrices de una organización; (b) El nivel de procesos, que está relacionado con todos los procesos para poder alcanzar un nivel organizacional óptimo y (c) nivel de tareas, que se relaciona con cada una de las tareas que se realizan en la empresa para alcanzar el desempeño en el nivel de procesos.

Por otro lado, Olivares Farías (2013) introduce un modelo de desempeño en el que sitúa como elemento clave la cultura organizacional, señalando que los valores, visión, creencias y prácticas de gestión condicionan cuatro factores claves del desempeño, como son motivación (por qué), ambiente (dónde), estructura (qué) y aprendizaje (cómo).

Según Gaitán Cortés, Vargas Barraza y Vizcaíno (2015), el desempeño económico-financiero es el resultado de una administración eficiente de los recursos de la empresa, a través de la implementación de un sistema de control interno que permite evaluar cada una de las estrategias de la empresa, direccionándolas al cumplimiento de los objetivos.

Por otra parte, Lopes de Oliveira Filho y Moneva Abadía, (2013) relacionan el desempeño económico con el aumento y calidad de los productos o servicios que ofrece la empresa, bien sea por la diferenciación o por las especificaciones de los mismos.

Responsabilidad Social Empresarial y desempeño económico

La aplicación de la RSE en las organizaciones está directamente relacionada con el desempeño económico, ya que, al implementar este concepto, se podrán beneficiar tanto la empresa como la comunidad en donde esta se desarrolle. Los aportes significativos que la organización realice al medio ambiente, programas sociales y culturales, tales como educación, desarrollo comunitario, integración social, salud, arte y cultura, son los mejores factores de desempeño económico y financiero en los que una organización debe trabajar. Concientizar a las empresas de esta cultura traerá beneficios que las ayudarán a afianzar a sus clientes, proveedores, inversionistas y a la comunidad en general, generando así una buena reputación en el entorno donde esta se desarrolla y, a su vez, crecimiento sostenible a largo plazo. (Lopes de Oliveira Filho y Moneva Abadía (2013).

Borjas (2007) menciona la importancia de la implementación de la RSE y la resalta como modelo estratégico que puede ser utilizado para generar valor económico a la empresa; esta no debe estar incorporada de manera fortuita simplemente en programas o proyectos; estas deben ser entendidas como estrategia social capaz de generar ventajas competitivas y deben ser incorporadas en la misión, reflejando la identidad de la organización.

Además de crear estrategias sociales, se deben crear ventajas competitivas, que le ayuden a la organización a desarrollar capacidades únicas que tengan un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa. Este estudio hace referencia a los cuidados que deben tener las empresas en el desarrollo de capacidades y de los recursos que invertirán en la implementación de estrategias diferenciadoras, capaces de crear ventajas competitivas.

Por otra parte, Alonso Almeida et al. (2012), en su estudio sobre la RSE y el DF aplicado a las empresas mexicanas que cotizan en bolsa, encontraron relación significativa entre ambas variables, ya que la práctica de la RSE ha tomado relevancia en la planeación estratégica de las empresas como marco de identidad y ha contribuido significativamente en la rentabilidad y crecimiento, considerando siempre todos sus grupos de interés.

Setó y Angla (2011), en su estudio de la relación entre la RSE y el resultado financiero, sugieren la existencia de una relación positiva; aunque esta no resulte significativa, pone de manifiesto diferencias en el comportamiento socialmente responsable de las empresas en función del sector en el que operan y en función de su pertinencia.

Algunos autores, como Herrera Madueño et al. (2012), en su estudio de la RSE y el performance, se centraron en analizar estas dos variables en las compañías, con el objetivo de analizar si existe relación significativa. En los resultados se encontraron diferenciadores entre ambos grupos de empresas que se analizaron y se halló una relación positiva entre ambas variables, ya que la implementación de la RSE ha llevado a que estas sean más competitivas.

Por otro lado, Valenzuela Fernández, Jara- Bertin y Villegas Pineaur (2015), en su estudio sobre responsabilidad social, reputación corporativa y desempeño financiero, encontraron que la implementación de las prácticas éticas y sociales influyen positivamente en el desempeño financiero; así mismo, ponen de manifiesto que un tratamiento responsable hacia los colaboradores impacta positivamente la reputación corporativa de la empresa, medida por el crecimiento en ventas.

Sayekti (2015), en su estudio empírico hecho a 136 empresas de todos los sectores listadas en la bolsa de valores de Indonesia, pudo determinar, mediante diversas herramientas de estudio, que las prácticas de RSE integradas a la gestión empresarial como una estrategia, generan un impacto positivo en el desempeño financiero; por otro lado, establece que cuando las prácticas de RSE no son vistas como estrategias al interior de las compañías, generan un impacto negativo en el desempeño financiero.

Rodríguez Fernández (2016), en su investigación realizada en empresas españolas de todos los sectores, pone de manifiesto una relación positiva entre la RSE y el desempeño financiero. Su parte teórica está fundamentada por autores como

Freeman, Donalson y Prestonn, entre otros, los cuales afirman la presencia de una relación positiva entre las prácticas de RSE y el desempeño financiero.

Flammer (2015) declara que la inversión en RSE produce beneficios, aumenta la moral y productividad de los empleados; mejora la relación con los stakeholders e incrementa el acceso a nuevos recursos, capacidades y capital, conduciendo a un mejor desempeño financiero.

Pese a lo descrito anteriormente, se observa que algunas empresas implementan el concepto de RSE no por la convicción de sus beneficios sino porque se desenvuelven en un entorno donde hay una regulación pública que las obliga y porque son persuadidas para considerar sus responsabilidades sociales (Arcas Lario y Briones Peñalver, 2009; Duque Orozco, Cardona Acevedo y Rendón Acevedo, 2013).

Esto evidencia, en cierta forma, la falta de compromiso de algunas organizaciones con los principios de RSE en su defecto, porque no los ven como una estrategia de gestión que les ayudará a mantener o aumentar la rentabilidad y potenciar el desarrollo empresarial.

Debido a los cambios sociales, ambientales y económicos que surgen en el mundo, es importante que las empresas visualicen de forma directa los beneficios que trae consigo la aplicación de la RSE, ya que al crear esa identidad de responsabilidad, todos los grupos de interés con los que se relacionan se verán identificados, favoreciendo esto la gestión y el crecimiento de la organización en cada uno de los escenarios donde se desenvuelven.

CAPÍTULO III

DISEÑO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Introducción

Zorrilla y Torres Xammar (1992) presentan la metodología como la manera de organizar el proceso de la investigación, controlar los resultados y presentar posibles soluciones al problema planteado.

El estudio tuvo como propósito conocer el grado de percepción que tienen los directivos y personal de apoyo de las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, con respecto a la RSE y su relación con el desempeño económico.

El contenido del capítulo incluye los siguientes apartados:

1. Diseño de la investigación. En este apartado, se da una explicación breve del tipo de investigación en el que se trabajó.
2. Población de estudio. Se describe la población que se tomó para el estudio y sus características.
3. Muestra. Se especifica la muestra sujeta a estudio.
4. Elaboración del instrumento. Se describe el proceso seguido para la elaboración del instrumento de medición, su validez y confiabilidad.
5. Hipótesis. En esta sección, se dan a conocer cada una de las hipótesis del estudio.

6. Preguntas para ser contestadas. Aquí se concentran las preguntas que fueron contestadas mediante la investigación.

7. Recolección de datos. En este apartado se presentan las estrategias utilizadas para la recolección de la información.

8. Análisis de datos. Aquí se presentan las pruebas estadísticas que se utilizaron en el análisis de la información, para dar las respectivas conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Tipo de Investigación

Para conocer el tipo de investigación de este proyecto, es importante conocer algunas declaraciones expresadas sobre los tipos de investigación.

Dankhe (1976) clasifica las investigaciones como explorativas, descriptivas, correlacionales y experimentales. Hernández sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014), apoyan esta declaración, pero cambian el término experimental por el de explicativa. Según ellos, una investigación puede adoptar un enfoque cuantitativo en la medida en que se use la correlación de datos para probar las hipótesis con base en la medición numérica y el análisis de datos estadísticos, estableciendo así patrones de comportamiento y pruebas de hipótesis.

La investigación correlacional, según Hernández Sampieri et al. (2014), es aquella cuyo propósito es medir y analizar el grado de relación entre dos o más variables.

Además, otros autores, como Tamayo y Tamayo (2004), exponen que “la investigación descriptiva trabaja sobre la realidad de los hechos y su característica principal es la de presentar una interpretación correcta” (p. 54). Por otro lado, Bisquerra (1989)

sustenta que este tipo de investigación describe los fenómenos mediante la observación de los hechos.

La investigación explorativa tiene como propósito la recolección de la información para redefinir un problema, fundamentar una hipótesis y reunir ideas y sugerencias pertinentes al tema, permitiendo mejorar la metodología y estrategia para que sea más exacta (Sprintahall, 1987).

León y Montero (1997) exponen que dentro de una investigación experimental existen diferentes diseños; esto se refiere a la forma en que se crean los grupos y el número de ellos. Según Tamayo y Tamayo (2004) estos se clasifican en preexperimentales, experimentales y cuasiexperimentales.

Esta investigación se considera de tipo descriptivo, correlacional, transversal y con un enfoque cuantitativo.

Se considera descriptiva, porque se pretendió determinar el grado de RSE y el nivel de desempeño económico, según la percepción de los directivos y personal de apoyo de las pymes en la ciudad de Valledupar, Colombia. Se obtuvo una descripción de cada una de las variables por medio del uso de herramientas cuantitativas

Se considera correlacional, porque tiene como objetivo conocer si existe relación entre RSE y desempeño económico.

Se considera transversal, ya que se recolectaron los datos en un periodo específico comprendido entre agosto y diciembre del 2017.

Se considera con un enfoque cuantitativo, debido a que esta investigación se basa en la medición numérica y en el análisis de los datos mediante procedimientos estadísticos.

Población

La población es el conjunto de todos los datos que concuerdan con una serie de especificaciones (Hernández Sampieri et al., 2014).

Para esta investigación, la población estuvo conformada por los directivos y el personal de apoyo de pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia.

Muestra

Gómez Barrantes (2012) expone que la muestra es un subconjunto representativo de la población.

El tipo de muestreo realizado para esta investigación es no probabilístico, dirigido, intencional y por conveniencia. En esta investigación, se seleccionó intencionalmente a los directivos y personal de apoyo de las pymes participantes. La muestra se obtuvo de 80 empresas y se decidió aplicar el instrumento a los directivos y personal de apoyo que se encontraban laborando en las empresas y que tenían la disposición de responder el cuestionario.

Este tipo de muestreo por conveniencia se basa en el juicio u opinión del investigador y no cumple con los requerimientos del mismo para calcular errores de muestreo (Dawson-Sander y Trapp, 1997).

Instrumento de medición

Hernández Sampieri et al. (2014) mencionan que existen dos opciones para la elaboración de un instrumento: elegir uno ya desarrollado o construir uno nuevo, de acuerdo con una técnica apropiada. Existen varios instrumentos que miden RSE y

desempeño económico. Sin embargo, durante el transcurso de revisión de la literatura, se seleccionaron los siguientes para esta investigación.

Cuestionario de Responsabilidad Social Empresarial

El cuestionario de Responsabilidad Social Empresarial elaborado por Gonzales Urbina, Flores Laguna y Campuzano Henao (2014) consta de 37 reactivos presentados en forma de respuestas de tipo Likert, con cinco opciones que van en una escala de 1 a 5 puntos. Estos reactivos se agrupan en cuatro factores o dimensiones de la siguiente manera: calidad de vida de la población, compromiso de la empresa con su comunidad, cuidado y preservación del medio ambiente y relación con sus empleados.

Para su validez, se hizo una evaluación de contenido por expertos académicos de las Universidades adventistas de México, Chile, Perú y Bolivia. Su confiabilidad de constructo fue hecha mediante el método de alpha de Cronbach, indicando que el instrumento obtuvo un valor de .923. El cuestionario se aplicó a las universidades adventistas de Latinoamérica; este resultado fue considerado alto para la medición de la variable.

Cuestionario de desempeño económico

El cuestionario de desempeño económico fue elaborado por maestros y doctores del área administrativa de la Universidad de Montemorelos. Consta de 13 reactivos presentados en forma de respuesta tipo Likert, con cinco opciones que van en una escala de 1 a 5 puntos. Estos reactivos se agrupan en cuatro dimensiones de la siguiente manera: relación de la empresa con sus empleados; indicadores de resultados,

indicadores de insumos, indicadores de precios e indicadores de prospectiva empresarial.

Para su validez, se hizo una evaluación de contenido por expertos académicos de las universidades adventistas de México, Chile Perú y Bolivia. Su confiabilidad de constructo fue hecha mediante el método de alpha de Cronbach, indicando que el instrumento obtuvo un valor de 0.88; este resultado fue considerado aceptable para la medición de la variable.

Variables

De acuerdo con Zorrilla Arena (1989), las variables se pueden agrupar en variables dependientes e independientes. A continuación se describen las variables del estudio.

Dependiente

La variable dependiente es la conducta o fenómeno que debe ser explicado y se muestra por los resultados. Para esta investigación, se consideró como variable dependiente el desempeño económico.

Independiente

La variable independiente condiciona, explica o determina la presencia de otro fenómeno. Para esta investigación, se consideró como variable independiente la Responsabilidad Social Empresarial.

Adaptación del instrumento

A continuación, se hace una descripción del proceso de adaptación de los instrumentos utilizados en la investigación.

1. Se realizó una búsqueda de la bibliografía enfocada en el tema de estudio.
2. Se analizaron varios instrumentos de los utilizados para medir las variables del estudio.
3. Se seleccionó el instrumento de acuerdo con las características de la investigación.
4. Se adaptó el instrumento de acuerdo con las especificaciones de la población y el grupo de estudio, bajo la dirección del asesor principal y la investigadora.
5. Se realizaron las revisiones pertinentes del instrumento adaptado.
6. Se buscó la revalidación del instrumento por expertos académicos del área en México y Colombia.
7. Se solicitó la aprobación del instrumento a los asesores de investigación, los doctores Pedro Gonzales y Omar Flores.
8. Los asesores aprobaron el instrumento para su aplicación definitiva.
9. El instrumento tuvo como objetivo principal evaluar las variables Responsabilidad Social Empresarial, con 37 ítems y desempeño económico, con 13 ítems (ver Apéndice A).

Validez y confiabilidad

Salkind (1999) sostiene que la validez es la cualidad que sustenta que el instrumento que se está aplicando mide realmente aquello para lo cual se diseñó. La validez se refiere a los resultados de una prueba y no a la prueba misma.

Por lo otro lado Bisquerra (1989) menciona tres tipos de validez para diferentes tipos de prueba, como sigue: (a) de contenido, refleja el grado en que los ítems son una prueba representativa de todo el contenido a medir, (b) de criterio: muestra el grado de correlación entre el instrumento y las otras pruebas y (c) de constructo: refleja los principios de una teoría válida sobre lo que se quiere medir.

Para Hernández Sampieri et al. (2014), la confiabilidad del instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto produce iguales resultados; es decir, que el tomar varias medidas sobre la misma unidad determina la confiabilidad con la que se mide.

A continuación, se especifica el proceso de validación y confiabilidad de los instrumentos:

Responsabilidad Social Empresarial

Para la aplicación del instrumento, de la RSE en la investigación, se realizó una revalidación por expertos académico de Colombia y México, donde se evaluó su claridad y pertinencia en una escala Likert de 1 a 5. Su confiabilidad de constructo fue hecha mediante el método de alpha de Cronbach, indicando que el instrumento tuvo un valor de .936. El cuestionario se aplicó a las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia. El resultado fue considerado alto para la medición de la variable Responsabilidad Social Empresarial.

Desempeño económico

Para la aplicación del instrumento, de desempeño económico en la investigación, se realizó una revalidación por expertos académico de Colombia y México, donde se evaluó su claridad y pertinencia en una escala Likert de 1 a 5. Su confiabilidad de

constructo fue hecha mediante el método de alpha de Cronbach, indicando que el instrumento tuvo un valor de .915. El cuestionario se aplicó a las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia. El resultado fue considerado alto para la medición de la variable desempeño económico.

Al unir el instrumento de la RSE y el del desempeño económico, la prueba de confiabilidad por el método alpha de Cronbach arrojó un valor de .939, considerado alto para la medición de las variables (ver Apéndice B).

Operacionalización de las variables

Tamayo y Tamayo (2004) comparten la idea de que el análisis de una investigación proviene de la operacionalización de las variables.

En este estudio, las variables se separaron en variable independiente y variable dependiente.

La Tabla 1 presenta la operacionalización de algunas variables. Incluye su definición conceptual, instrumental y operacional. La primera columna corresponde al nombre de la variable; la segunda, a la definición conceptual; la tercera, a la definición instrumental; la cuarta, a la operacional. En el Apéndice C se encuentra la operacionalización de todas las variables del estudio.

Hipótesis del estudio

Las hipótesis son explicaciones tentativas del fenómeno que se investiga. Son establecidas como presuposiciones y consideradas como guías de estudio, pues indican lo que se trata de probar. Son una respuesta provisional a las preguntas de investigación

y, al final de la misma, pueden ser aceptadas o rechazadas (Hernández Sampieri et al., 2014).

Según Dieterich Steffan (2005), la hipótesis es un enunciado en su propio derecho, con su propia forma sintáctica y con la capacidad de ser contrastado en la realidad y explica de forma tentativa un problema planteado.

A continuación se enuncian las hipótesis del estudio:

Hipótesis nula principal

H₀: No existe relación significativa entre la Responsabilidad Social Empresarial y el desempeño económico en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia.

Hipótesis nulas complementarias

H₀₁. No existe diferencia significativa en la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según el sector.

H₀₂. No existe diferencia significativa en la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según el nivel de escolaridad.

H₀₃. No existe diferencia significativa en la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según el género.

H₀₄. No existe diferencia significativa en la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según los años de servicio.

H₀5. No existe diferencia significativa en el nivel de desempeño económico de las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según el sector.

H₀6. No existe diferencia significativa en el nivel de desempeño económico de las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según el nivel de escolaridad.

H₀7. No existe diferencia significativa en el nivel de desempeño económico de las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según el género.

H₀8. No existe diferencia significativa en el nivel de desempeño económico de las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según los años de servicio.

Operacionalización de hipótesis

La operacionalización de la hipótesis incluye la hipótesis principal, las variables,

Tabla 1

Operacionalización de las variables

<u>Variable</u>	<u>Definición conceptual</u>	<u>Definición instrumental</u>	<u>Definición operacional</u>
Género	Condición orgánica que define el sexo desde su nacimiento.	La variable se determinó por la respuesta obtenida bajo el ítem: Género: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	Los datos se clasificaron en las siguientes categorías: 1= Masculino 2= Femenino
Nivel de escolaridad	El grado promedio de escolaridad que nos permite conocer el nivel de educación de una población determinada.	Se solicitó al encuestado seleccionar la opción que identifica su nivel de estudio: Licenciatura, Maestría, Doctorado, Otro.	La variable se categorizó de la siguiente manera : 1= Licenciatura 2= Maestría 3= Doctorado 4= Otro

el nivel de medición y el tipo de prueba estadística utilizada (ver Tabla 2).

La operacionalización completa de las hipótesis se encuentra en el apéndice D.

Preguntas complementarias

Algunas preguntas complementarias al problema principal fueron las siguientes:

1. ¿Cuál es el nivel de percepción de las RSE en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según sus directivos y personal de apoyo?
2. ¿Cuál es el nivel de percepción del Desempeño Económico, en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según sus directivos y personal del apoyo?
3. ¿Cuál es el nivel de percepción de la RSE en la ciudad de Valledupar, Colombia, según las diversas variables demográficas de estudio?
4. ¿Cuál es el nivel de percepción del desempeño económico en la ciudad de Valledupar, Colombia, según las diversas variables demográficas del estudio?

Tabla 2

Operacionalización de la hipótesis nula principal

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
H0: No existe relación significativa entre la Responsabilidad Social Empresarial y el desempeño económico de las pymes en la ciudad de Valledupar, Colombia.	Dependiente: Desempeño económico. Independiente: Responsabilidad Social Empresarial.	Métrica Métrica	Se utilizó r de Pearson para la prueba de hipótesis, teniendo como criterio de rechazo la hipótesis nula los valores de significación $p \leq .05$

Recolección de datos

El instrumento fue aplicado idóneamente por María Aleida Lara Pérez, en la ciudad de Valledupar, Colombia, quien hizo parte del grupo de apoyo del investigador, esto supervisado constantemente por el investigador, bajo la asesoría del doctor Pedro Gonzales Urbina. A continuación se describe brevemente el proceso de aplicación del instrumento: (a) determinación de la muestra, (b) visita a las empresas, (c) presentación y explicación del objetivo de la investigación, (d) solicitud para la aplicación del instrumento, (e) explicación del instrumento, (f) entrega física del instrumento, (g) visita a las empresas para recoger el instrumento y (h) agradecimiento a los participantes.

Análisis de datos

La captura y el análisis de los datos recolectados para la investigación se realizaron mediante el uso del paquete estadístico SPSS (statistical package for the social sciences, versión 21, para Windows 10). Las pruebas utilizadas en esta investigación fueron el análisis de varianza factorial y el coeficiente de correlación r de Pearson.

Resumen

El presente capítulo presentó el tipo de investigación; se consideró la población, la muestra y las variables a investigar. Así mismo, se presentó de forma detallada el proceso que se llevó a cabo para la selección y adaptación del instrumento, su validez y confiabilidad. Además, se incluyeron la operacionalización de las variables y de las hipótesis nulas y las preguntas complementarias. También se agregó la forma en como fueron recolectados y analizados los datos de la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Introducción

Este estudio tuvo como propósito conocer la relación que existe entre la RSE y el desempeño económico en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según la percepción de sus directivos y personal de apoyo.

La investigación fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo, una metodología descriptiva, con un estudio correlacional y comparativo.

Para el desarrollo de esta investigación, se consideró como variable dependiente el desempeño económico de las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia.

La variable independiente del estudio fue la RSE. Las variables demográficas consideradas como independientes fueron sector, nivel de escolaridad, género y años de servicio en la empresa.

El capítulo IV expone la siguiente estructura: (a) descripción demográfica de los sujetos, (b) pruebas de hipótesis, (c) respuestas a las preguntas complementarias y (d) resumen del capítulo.

Las hipótesis del estudio fueron aprobadas considerando un nivel de significación p menor o igual a .05. La muestra estuvo formada por 80 personas, entre directivos y personal de apoyo de las pymes en la ciudad de Valledupar, Colombia.

Descripción de la población y la muestra

En esta investigación se consideró a los directivos y personal de apoyo de las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia. La encuesta se aplicó a un total de 80 personas. A continuación, se presenta un resumen de las características demográficas del estudio. También se encuentran los resultados de las variables sector, nivel de escolaridad, género y años de servicio en la empresa. En el Apéndice E se presentan las tablas de las estadísticas correspondientes.

Sector

En la Tabla 3 se observa que el 56.3% de las personas encuestadas pertenecen al sector comercial. Luego le sigue las del sector servicios, con un 26.3% y, por último, las del sector industrial, con un 17.5%.

Tabla 3

Distribución de los participantes según el sector

Sector	<i>f</i>	%
Comercial	45	56.3
Industrial	14	17.5
Servicios	21	26.3
Total	80	100

Género

La distribución de los participantes según el género quedó conformada de la siguiente manera: el 76.3% fueron mujeres ($n = 61$) y el 23.8% fueron hombres ($n = 19$).

Como se puede notar la mayoría de los participantes pertenecieron al género femenino.

Nivel de escolaridad

En la Tabla 4 se encuentra la distribución de los participantes según su nivel de escolaridad. En ella se puede observar que el 65%, no cuentan con una licenciatura o posgrado. El 33.8% cuenta con un nivel de licenciatura y el 1.3% tienen un posgrado.

Tabla 4

Distribución de los participantes según el nivel de escolaridad

Nivel de escolaridad	<i>f</i>	%
Licenciatura	27	33.8
Doctorado	1	1.3
Otro	52	65
Total	80	100

Años de servicio en la empresa

La Tabla 5 muestra los años de servicio de los participantes en las empresas. Se observa que el 66.3% de las personas tienen entre 1 y 5 años de servicio en la empresa; el 21.3%, de 6 a 10 años y el 11.3% más de 10 años, se obtuvo un dato perdido equivalente al 1.3% representado en una sola encuesta.

Tabla 5

Distribución de los participantes según los años de servicio en la empresa

Años de servicio	<i>f</i>	%
De 1 a 5 años	53	67,1
6 a 10 años	17	21,5
Más de 10 años	9	11,4
Total	79	100%

Media aritmética y distribución de frecuencias de los constructos

A continuación se describen las medias aritméticas de las variables de esta investigación. En el Apéndice E se encuentran las medias aritméticas y la desviación estándar de cada uno de los constructos.

Mediante el análisis de los datos de la variable Responsabilidad Social Empresarial de los 80 encuestados, se obtuvo una media aritmética de 3.56. La desviación estándar tuvo un resultado de .742, lo cual indica que entre *algunas veces* y *casi siempre* los directivos y el personal de apoyo desarrollan Responsabilidad Social Empresarial.

En la Tabla 6 se observa que el 51% de los encuestados desarrollan Responsabilidad Social Empresarial en niveles de *siempre* y *casi siempre*.

Tabla 6

Distribución de los participantes según el grado de RSE

	RSE	F	%
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	6	8%
3	Algunas veces	33	41%
4	Casi siempre	32	40%
5	Siempre	9	11%
	Total	80	100%

Mediante el análisis de los datos de la variable desempeño económico, se obtuvo una media aritmética de 3.66. La desviación estándar tuvo un resultado de .635.

En la tabla 7, se observa que el 56% de las personas perciben un desempeño económico mayor, respecto al periodo anterior, mientras que el 33% no observó ninguna variación.

Prueba de normalidad

Para analizar los constructos de RSE y desempeño económico, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (ver Apéndice F). Esta prueba se aplica cuando la muestra es mayor a 51 datos. Se observó que el constructo Responsabilidad Social Empresarial no presentó una distribución normal ($p \leq .05$), ya que tuvo un valor p de .003. Mientras que el constructo desempeño económico sí presentó una distribución normal ($p > .05$), con un valor p de .107.

Tabla 7

Distribución de los participantes según el grado de desempeño económico

	Desempeño económico	<i>f</i>	%
1	Mucho menor	0	0%
2	Menor	2	3%
3	Igual	26	33%
4	Mayor	45	56%
5	Mucho mayor	7	9%
	Total	80	100%

Otro criterio para ver la normalidad es calcular la asimetría y la curtosis de las distribuciones. Se considera que cuando la asimetría y la curtosis están cercanas a 0, las distribuciones son normales, pero se da un margen de error de $\pm .5$.

La variable RSE en el presente estudio no presentó una distribución normal con la aplicación de la prueba estadística Kolmogorov- Smirnov. Se procedió a realizar la prueba estadística de asimetría y curtosis, donde se dieron los valores de -.291 y -.517. Lo que permite aceptar que los valores de esta variable siguen una distribución normal en la población a la cual pertenece la muestra (ver Apéndice F). Esto va en

concordancia con el estudio hecho por Gonzales Urbina y Leguía Meza (2015), quienes aplicaron la prueba estadística de asimetría y curtosis. Debido a que la variable gestión institucional no presentó una distribución normal en la aplicación de la prueba estadística Kolmogorov-Smirnov, arrojando como resultado un valor p de .029 que es menor a .05, sin embargo, al analizar los valores de asimetría y curtosis se presentaron valores de -.305 y -.518, los cuales están dentro del rango de tolerancia.

Pruebas de hipótesis nulas

A continuación se presentan las pruebas estadísticas de las hipótesis nulas para esta investigación. En el Apéndice G, se presentan los resultados con la pruebas de cada una de las hipótesis.

Hipótesis nula principal

Ho: No existe relación significativa entre la Responsabilidad Social Empresarial y el desempeño económico de las pymes en la ciudad de Valledupar, Colombia.

Para verificar la hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación r de Pearson. La variable independiente fue la RSE y la dependiente el desempeño económico.

La prueba estadística mostró un valor r de Pearson de .307 y un nivel de significación p de .006. Con base en los resultados de significación, se procedió a rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis complementarias

En esta sección se presentan las pruebas de hipótesis complementarias del presente estudio.

Hipótesis nula 1

Ho1. No existe diferencia significativa en la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según el sector.

Para aprobar esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística análisis de varianza de un factor. La variable dependiente fue Responsabilidad Social Empresarial y la variable independiente fue el sector de cada empresa.

La prueba estadística empleada arrojó un valor F de 5.904 y un nivel de significación p del .004. Puesto que el valor crítico o nivel de significación fue menor a .05, se decidió rechazar la hipótesis nula y se concluyó que los grupos que conforman la variable sector, difieren significativamente en el grado de Responsabilidad Social Empresarial percibido por los directivos y personal de apoyo de las pymes en la ciudad de Valledupar, Colombia.

Dado que la hipótesis nula fue rechazada, se evaluó el cumplimiento de igualdad de varianzas, utilizando la prueba de Levene. Este estadístico permite contrastar la hipótesis de que las varianzas poblacionales son iguales. Puesto que el nivel crítico (.774) fue mayor a .05, se decidió retener la hipótesis de igualdad de varianzas. Se consideró que las varianzas poblacionales eran iguales.

Para saber cuáles categorías difieren, se utilizó el contraste denominado comparaciones múltiples *post hoc* o comparaciones *a posteriori*. Puesto que se asumieron varianzas poblacionales iguales, se utilizó el método de *Scheffe*. Se encontró que los sectores que difieren significativamente fueron los del grupo industrial, con una media aritmética de 4.04 y el grupo comercial, con una media aritmética de 3.58.

Hipótesis nula 2

Ho2. No existe diferencia significativa en la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según el nivel de escolaridad.

Para probar esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística análisis de varianza de un factor. La variable dependiente fue Responsabilidad Social Empresarial y la variable independiente fue el nivel de escolaridad.

La prueba estadística empleada arrojó un valor F de .621 y un nivel de significación p de .540. Puesto que el valor crítico o nivel de significación fue mayor a .05, se decidió retener la hipótesis nula.

A continuación se presentan las medias aritméticas del grado de Responsabilidad Social Empresarial, según el nivel de escolaridad: licenciatura 3.69; doctorado, 3.51; y otro, 3.50.

Hipótesis nula 3

Ho3. No existe diferencia significativa en la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según el género.

Para probar esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística t de Student para muestras independientes. La variable dependiente fue Responsabilidad Social Empresarial y la variable independiente fue el género.

Se analizó el estadístico F de Levene del cual se observó un valor p igual a .432, por lo que se asumió que las varianzas poblacionales son iguales. Al observar que la varianza poblacional es igual, se encontró el valor del estadístico t igual a -1.417;

g igual a 78 y p igual a .160. Siendo que el valor p fue mayor a .05, se decidió retener la hipótesis nula. La media aritmética de RSE según el género femenino, fue de 3.50 y del masculino, fue de 3.77.

Hipótesis nula 4

Ho4. No existe diferencia significativa en la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según los años de servicio en la empresa.

Para probar esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística análisis de varianza de un factor. La dependiente fue Responsabilidad Social Empresarial y la variable independiente fue los años de servicio en la empresa.

La prueba estadística empleada arrojó un valor F de 3.423 y un nivel de significación p de .038. Puesto que el valor crítico o nivel de significación fue menor a .05, se decidió rechazar la hipótesis nula y se concluyó que los grupos que conforman la variable años de servicio en la empresa difieren significativamente en el grado de Responsabilidad Social Empresarial, percibido por los directivos y el personal de apoyo de las pymes en la ciudad de Valledupar, Colombia.

Dado que la hipótesis nula fue rechazada, se evaluó el cumplimiento de igualdad de varianzas, utilizando la prueba de Levene. Este estadístico permite constatar la hipótesis de que las varianzas poblacionales son iguales. Puesto que el nivel crítico (.062), fue mayor a .05, se decidió retener la hipótesis de igualdad de varianzas. Se consideró que las varianzas poblacionales eran iguales.

Para saber cuáles categorías difieren, se utilizó el contraste denominado comparaciones múltiples *post hoc* o comparaciones a *posteriori*. Puesto que se asumieron

varianzas poblacionales iguales, se utilizó el método de *Scheffe*. Se encontró que los grupos que difieren fueron los que tenían de uno a cinco años de servicio en la empresa con una media aritmética de 3.46 y los que tenían más de 10 años de servicio en la empresa, con una media aritmética de 4.14.

Hipótesis nula 5

Ho5. No existe diferencia significativa en el nivel de desempeño económico de las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según el sector.

Para probar esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística, análisis de varianza de un factor. La variable dependiente fue desempeño económico empresarial y la variable independiente fue el sector de cada empresa.

La prueba estadística empleada arrojó un valor F de 8.880 y un nivel de significación p del .000. Puesto que el valor crítico o nivel de significación fue menor a .05, se decidió rechazar la hipótesis nula y se concluyó que los grupos que conforman la variable sector difieren significativamente en el grado de desempeño económico percibido por los directivos y el personal de apoyo de las pymes en la ciudad de Valledupar, Colombia.

Dado que la hipótesis nula fue rechazada, se evaluó el cumplimiento de igualdad de varianzas, utilizando la prueba de Levene. Este estadístico permite constatar la hipótesis de que las varianzas poblacionales son iguales. Puesto que el nivel crítico (.083), fue mayor a .05, se decidió retener la hipótesis de igualdad de varianzas. Se consideró que las varianzas poblacionales eran iguales.

Para saber cuáles categorías difieren, se utilizó el contraste denominado comparaciones múltiples *post hoc* o comparaciones a *posteriori*. Puesto que se asumieron

varianzas poblacionales iguales, se utilizó el método de *Scheffe*. Se encontró que los sectores que difieren significativamente fueron los siguientes: (a) el comercial, con una media aritmética de 3.43 y el industrial, con una media aritmética de 4.07 y (b) el comercial con una media aritmética de 3.43 y el de servicios, con una media aritmética de 3.90.

Hipótesis nula 6

Ho6. No existe diferencia significativa en el nivel de desempeño económico de las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según el nivel de escolaridad.

Para probar esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística análisis de varianza de un factor. La variable dependiente fue desempeño económico empresarial y la variable independiente fue nivel de escolaridad.

La prueba estadística empleada arrojó un valor F de .749 y un nivel de significación p de .476. Puesto que el valor crítico o nivel de significación fue mayor a .05, se decidió retener la hipótesis nula.

A continuación se presentan las medias aritméticas del grado de desempeño económico según el nivel de escolaridad: licenciatura, 3.79; doctorado, 3.54; y otro, 3.61.

Hipótesis nula 7

Ho7. No existe diferencia significativa en el nivel de desempeño económico de las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según el género.

Para aprobar esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística t de Student para muestras independientes. La variable dependiente fue desempeño económico y la variable independiente fue género.

Se analizó el estadístico F de Levene del cual se observó un valor p igual a .040, por lo que se asumió que las varianzas poblacionales son iguales. Al observar que la varianza poblacional es diferente, se encontró un valor del estadístico t de Student igual a -1.493; gl igual a 42.42 y p igual a .143. Siendo que el valor p fue mayor a .05, se decidió retener la hipótesis nula. La media aritmética de desempeño económico del género femenino fue de 3.62 y del masculino, 3.83.

Hipótesis nula 8

Ho8. No existe diferencia significativa en el nivel de desempeño económico de las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según los años de servicio en la empresa.

Para probar esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística análisis de varianza de un factor. La variable dependiente fue desempeño económico y la variable independiente fue años de servicio en la empresa.

La prueba estadística empleada arrojó un valor F de .145 y un nivel de significación p del .866. Puesto que el valor crítico o nivel de significación fue mayor a .05, se decidió retener la hipótesis nula y se concluyó que los grupos que conforman la variable años de servicio en la empresa no difieren significativamente en el grado de desempeño económico percibido por los directivos y personal de apoyo de las pymes en la ciudad de Valledupar, Colombia.

La media aritmética del grupo de 1 a 5 años de servicio en la empresa fue de 3.68; del grupo de 6 a 10 años de servicio en la empresa fue de 3.62 y de más de 10 años de servicio en la empresa fue de 3.58.

Preguntas complementarias

A continuación se mencionan las respuestas a preguntas complementarias del estudio. En el Apéndice H se encuentran los resultados de las preguntas complementarias.

Mediante el análisis de los datos de los 80 participantes encuestados, se dio respuesta a las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál es el nivel de percepción de las RSE en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según sus directivos y personal de apoyo?

El nivel de RSE en la ciudad de Valledupar es de 3.56. Este dato es determinado a partir del cálculo de la media aritmética; se observa una aproximación a 4.0 según la escala Likert utilizada en el instrumento; esto indica que, entre *algunas veces* y *casi siempre* las pymes de la ciudad de Valledupar tienen un buen nivel de RSE, según la percepción de sus directivos y personal de apoyo.

Con base en la medias aritméticas, se determinó que los aspectos mejor evaluados en el nivel de percepción de Responsabilidad Social Empresarial por las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia fueron los siguientes: (a) “se cumple a tiempo con las obligaciones fiscales del gobierno” ($M = 4.55$); (b) “se tiene la cultura y los sistemas para conocer, entender y atender las necesidades e inquietudes de los clientes” ($M = 4.35$); (c) “se mantienen políticas de trato a los clientes que garantizan la honradez en todas sus transacciones y que ofrezcan atención y solución a todos

sus reclamos” ($M = 4.34$); (d) “se maneja mensajes promocionales y publicitarios, objetivos y honestos, promoviendo las verdaderas bondades de sus productos y/o servicios” ($M = 4.30$).

Con base en las medias aritméticas, se encontró que los aspectos evaluados con puntuación más baja en el nivel de percepción de Responsabilidad Social Empresarial, en las pymes de la ciudad de Valledupar fueron los siguientes: (a) “se generan incentivos, y reconocimientos para los empleados que sugieren alternativas a los procesos de contaminación o desaprovechamiento de recursos en los diferentes procesos que desarrolla la empresa” ($M = 2.74$); (b) “se ofrecen bonos de incentivos a los empleados” ($M = 2.89$); (c) “se buscan oportunidades para promover los productos y/o servicios en actividades de apoyo a causas sociales (mercadotecnia con causa social)” ($M = 2.94$); (d) “se ofrecen a los empleados prestaciones adicionales a las que pide la ley” ($M = 2.99$).

2. ¿Cuál es el nivel de percepción del desempeño económico, en las pymes de la ciudad de Valledupar, según sus directivos y personal del apoyo?

El nivel de desempeño económico en la Ciudad de Valledupar es de 3.67. Este dato es determinado a partir del cálculo de la media aritmética; se observa una aproximación a 4.0; esto indica un desempeño económico entre *igual a mayor* en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según la percepción de sus directivos y personal de apoyo.

Con base en la media aritmética, se determinó que los aspectos mejor evaluados en el nivel de percepción del desempeño económico en las pymes de las ciudad de

Valledupar fueron los siguientes: (a) “la inversión en innovación, investigación y desarrollo” ($M = 3.89$); (b) “cantidad de clientes” ($M = 3.89$); (c) “la calidad de los servicios y productos” ($M = 3.86$); (d) “los Ingresos económicos de su empresa” ($M = 3.78$).

Con base en la media aritmética, se encontró que los aspectos evaluados con puntuación más baja fueron los siguientes: (a) “el número de trabajadores” ($M = 3.39$); (b) “la inversión en planta física” (3.45); (c) “el nivel de inventarios” ($M = 3.53$); (d) “la inversión en maquinaria y equipo” ($M = 3.60$).

3. ¿Cuál es el nivel de percepción de la RSE, en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según las diversas variables demográficas del estudio?

El nivel de RSE de las pymes en la ciudad de Valledupar, Colombia según el sector, nivel de escolaridad y género es de 3.56; según los años de servicios, es de 3.57. Este valor es determinado a partir de la media aritmética: se observa una aproximación a 4.0 según la escala Likert reflejada en el instrumento, lo cual indica que entre *algunas veces* y *casi siempre* las pymes en la ciudad de Valledupar, Colombia aplican el concepto de RSE según sus diversas variables demográficas.

4. ¿Cuál es el nivel de percepción del desempeño económico en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según las diversas variables demográficas del estudio?

El nivel de desempeño económico en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia según el sector, nivel de escolaridad y género es de 3.67; según los años de servicios, es de 3.66. Este valor es determinado a partir de la media aritmética; se observa una aproximación a 4.0 según la escala Likert reflejada en el instrumento, lo

cual indica un buen desempeño económico en las pymes en la ciudad de Valledupar, Colombia, según sus diversas variables demográficas.

Resumen del capítulo

En este capítulo se presentaron los resultados de la investigación. Se hizo uso de los datos recolectados y se da un reporte del comportamiento de las variables demográficas, así como de las pruebas de hipótesis nulas, con sus respectivos resultados. Se dio respuesta a las preguntas complementarias formuladas en el estudio.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Introducción

En este capítulo se presentan las conclusiones de la investigación, la discusión expuesta por el investigador y algunas recomendaciones elaboradas a partir de los resultados del estudio, que tiene como finalidad saber la relación que existe entre la Responsabilidad Social Empresarial y el desempeño económico, según la percepción de los directivos y personal de apoyo de las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia.

Conclusiones

En esta sección se presentan las conclusiones sobre la declaración del problema, sobre las hipótesis complementarias y sobre las preguntas de investigación.

Sobre la declaración del problema

En la presente investigación se pretendió determinar si existe relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y el desempeño económico de las pymes en la ciudad de Valledupar, Colombia, según la percepción de los directivos y personal de apoyo.

Conforme a la muestra considerada de los 80 participantes encuestados en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia y con el apoyo de las pruebas estadísticas, se logró determinar que la variable Responsabilidad Social Empresarial tiene una relación positiva moderada en el desempeño económico. Por lo tanto, un mayor nivel de desempeño económico está asociado con una buena gestión de Responsabilidad Social Empresarial.

Sobre las hipótesis complementarias

En esta sección se presentan las conclusiones de las hipótesis complementarias.

RSE según el sector, nivel de escolaridad, género y años de servicio

Al realizar los respectivos análisis de la Responsabilidad Social Empresarial y cada una de las variables demográficas se concluye lo siguiente.

Las variables demográficas sector y años de servicio, presentaron diferencias significativas. Este resultado se dio mediante la aplicación de la prueba estadística análisis de varianza de un factor, en donde se evidenció que la variable sector presentó un nivel de significación p de .004 y la variable años de servicio de .038, siendo estos menores a .05, lo cual permite apreciar que las variables demográficas sector y años de servicio presentan diferencias significativas en el grado de Responsabilidad Social Empresarial percibido por los directivos y personal de apoyo de las pymes en la ciudad de Valledupar, Colombia. Para saber qué sectores presentaban diferencias se aplicó la prueba *post hoc* y se utilizó el método *Scheffe*. Se encontró que los sectores que

presentan más diferencias son el industrial, con una media aritmética de 4.04 y el comercial, con una media aritmética de 3.58; en la variable demográfica años de servicio, para saber que grupos presentan diferencias, se aplicó la prueba *post hoc* y se utilizó el método *Scheffe*. Se encontró que los grupos que presentaron diferencias fueron los que tenían años de servicio entre uno y cinco años, con una media aritmética de 3.46 y los que tenían más de 10 años de servicio, con una media aritmética de 4.14.

Las variables demográficas nivel de escolaridad y género no presentaron diferencias significativas en el grado de percepción de la Responsabilidad Social Empresarial por parte de los directivos y personal de apoyo de la ciudad de Valledupar, Colombia, lo que permite apreciar que el nivel de Responsabilidad Social Empresarial no es incidido por ninguna de estas variables demográficas, que obtuvieron una media aritmética correspondiente a las categorías de *algunas veces a casi siempre*, de acuerdo con la escala Likert del instrumento aplicado.

Desempeño económico según, sector, nivel de escolaridad, género y años de servicio

Al realizar los respectivos análisis del desempeño económico y cada una de las variables demográficas se concluye lo siguiente:

La variable demográfica según el sector, presenta diferencias significativas. Este resultado se dio mediante la aplicación de la prueba estadística análisis de varianza de un factor, en donde se evidenció que la variable sector presentó un nivel de significación p de .000, siendo este menor a .05, lo cual permite apreciar que la variable demográfica sector difiere en el grado de desempeño económico percibido por los directivos y personal de apoyo de las pymes en la ciudad de Valledupar, Colombia. Para

saber qué sectores presentaron diferencias, se aplicó la prueba *post hoc* y se utilizó el método *Scheffe*. Se encontró que los sectores que difieren significativamente son el industrial, con una media aritmética de 4.07 y el de servicios, con una media aritmética de 3.90.

Las variables nivel de escolaridad, género y años de servicio, no presentaron diferencias significativas en el grado de percepción del desempeño económico por parte de los directivos y personal de apoyo de la ciudad de Valledupar, Colombia, lo que permite concluir que el grado de desempeño económico no es incidido por ninguna de estas variables demográficas, que obtuvieron una media aritmética correspondiente a las categorías de *igual a mayor*, de acuerdo con la escala Likert del instrumento aplicado.

Sobre las preguntas complementarias

Con las preguntas formuladas en esta investigación, se pretendió conocer el grado de percepción de la Responsabilidad Social Empresarial y su relación con el desempeño económico en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia. Mediante la aplicación del instrumento se obtuvo la siguiente información:

Respecto al grado de Responsabilidad Social Empresarial las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, obtuvieron una media de 3.56, se observa una aproximación a 4.0. Esto indica que entre algunas veces y casi siempre las pymes aplican el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, según la percepción de sus directivos y personal de apoyo.

En cuanto al nivel de desempeño económico, las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, obtuvieron una media de 3.67, se observa una aproximación a 4.0.

Esto indica un desempeño económico de igual a mayor en las pymes, según la percepción de sus directivos y personal de apoyo.

Discusión

El objetivo principal de esta investigación ha sido saber si existe relación significativa entre la Responsabilidad Social Empresarial y el desempeño económico en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según la percepción de sus directivos y personal de apoyo. Mediante un instrumento se permitió medir ambas variables.

Los resultados muestran que existe relación positiva moderada entre la Responsabilidad Social Empresarial y el desempeño económico en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia. Esto concuerda con lo expuesto por Alonso Almeida et al., (2012), en su estudio sobre la RSE y el desempeño financiero aplicado a las empresas mexicanas que cotizan en la bolsa, que reflejan una relación significativa entre ambas variables, ya que la práctica de las RSE forman parte de la planeación estratégica de las empresas como marco de identidad, contribuyendo significativamente a la rentabilidad y el crecimiento y considerando siempre a todos sus grupos de interés.

Otros autores, como Herrera Madueño et al. (2013), quienes en su estudio de las RSE y performance, encontraron una relación positiva entre ambas variables, ya que la implementación de la RSE ha llevado a que las empresas sean más competitivas.

La RSE fue evaluada con una media aritmética de 3.56. Los ítems o indicadores mejor evaluados fueron los siguientes: (a) “se cumple a tiempo con las obligaciones fiscales del gobierno” ($M = 4.55$); (b) “se tiene la cultura y los sistemas para conocer, entender y atender las necesidades e inquietudes de los clientes” ($M = 4.35$); (c) “se

mantienen políticas de trato a los clientes que garantizan la honradez en todas sus transacciones y que ofrezcan atención y solución a todos sus reclamos” ($M = 4.34$); (d) “se manejan mensajes promocionales y publicitarios, objetivos y honestos, promoviendo las verdaderas bondades de sus productos y/o servicios” ($M = 4.30$).

Estos resultados permiten concluir que las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, alinean la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial principalmente a las políticas de atención al cliente y al cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Los ítems o indicadores evaluados con puntajes más bajos en la percepción de Responsabilidad Social Empresarial fueron los siguientes: (a) “se generan incentivos y reconocimientos para los empleados que sugieren alternativa a los procesos de contaminación o desaprovechamiento de recursos en los diferentes procesos que desarrolla la empresa” ($M = 2.74$); (b) “se ofrecen bonos de incentivos a los empleados” ($M = 2.89$); (c) “se buscan oportunidades para promover los productos y/o servicios en actividades de apoyo a causas sociales (mercadotecnia con causa social)” ($M = 2.94$); (d) “se ofrecen a los empleados prestaciones adicionales a las que pide la ley” ($M = 2.99$).

Estos resultados permiten concluir que las pymes en la ciudad de Valledupar, Colombia casi nunca se preocupan por incentivar y motivar al recurso humano de la empresa, desalentando en cierta forma la implementación de la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial como herramienta de gestión del capital humano, siendo este parte fundamental en la generación de recursos de una organización. Así mismo, se observa la baja participación en programas de causas sociales que le permitan promover sus productos y/o servicios.

Al respecto, Seijo et al. (2011) plantean que la dimensión interna de la RSE se orienta a satisfacer las necesidades de todos los empleados en los distintos niveles jerárquicos (los colaboradores o equipo de trabajo, asociados, accionistas; y la externa a clientes, proveedores, familia de los trabajadores, comunidad y medio ambiente).

Por otro lado, Ojeda López y Jimenez Diez (2011) y Jaramillo Naranjo (2011) mencionan que la calidad de vida de los empleados, será el marco de referencia para el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, ya que, canalizando una mejora en sus competencias y logrando un desarrollo personal, profesional y laboral, se verá favorecida la gestión administrativa y se cumplirán los objetivos propuestos.

Es importante resaltar que la inversión en Responsabilidad Social Empresarial produce beneficios, aumenta la moral y productividad de los empleados, mejora la relación con los stakeholders e incrementa el acceso a nuevos recursos, capacidades y capital, conduciendo a un mejor desempeño (Flammer, 2015).

Por otra parte, la variable desempeño económico tuvo una media aritmética de 3.67, lo cual permite concluir que las pymes de la ciudad de Valledupar presentaron un nivel de desempeño de *igual a mayor*, evidenciando pocas variaciones respecto a los periodos evaluados, según la percepción de los directivos y personal de apoyo.

Los ítems o indicadores mejor evaluados fueron: (a) “la Inversión en innovación, investigación y desarrollo” (3.89); (b) “cantidad de clientes” (3.89); (c) “la calidad de los servicios y productos” (3.86); (d) “los Ingresos económicos de su empresa” (3.78).

Se puede concluir que las pymes en la ciudad de Valledupar, Colombia enfocaron sus estrategias hacia la atención y servicio al cliente, mediante la inversión en innovación, investigación y desarrollo; mejora en la calidad de los productos que, a su

vez, generó un aumento moderado en la cantidad de clientes e ingresos de la empresa, según la percepción de sus directivos y personal de apoyo.

Para Brethower y Smalley (1998), el desempeño económico está relacionado entre el valor o resultado de un producto y el costo de las tareas, actividades o recursos requeridos para lograrlo; es decir, que está ligado a los resultados.

Los ítems o indicadores evaluados con puntajes más bajos en la percepción de desempeño económico fueron los siguientes: (a) “el número de trabajadores” ($M = 3.39$); (b) “la inversión en planta física” ($M = 3.45$); (c) “el nivel de inventarios” ($M = 3.53$); (d) “la inversión en maquinaria y equipo” ($M = 3.60$).

De acuerdo con los puntajes bajos, se puede concluir que las empresas no presentaron ninguna variación significativa en el número de trabajadores, inversión en planta física, nivel de inventarios e inversión en maquinaria y equipo.

Algunos autores, como Rummler (2004), clasifican el desempeño económico en tres niveles: (a) nivel organizacional; (b) nivel procesos; y (c) nivel de tareas, que lleva a las organizaciones a obtener niveles óptimos de desempeño. En las pymes de la ciudad de Valledupar se observa un nivel de desempeño económico moderado, según la percepción de sus directivos y personal de apoyo.

Al realizar un análisis más amplio de los indicadores involucrados en cada una de las variables de estudio, se evidencia una relación que muestra que las estrategias de Responsabilidad Social Empresarial estuvieron direccionadas hacia la atención al cliente, lo que trajo como resultado un aumento moderado en desempeño de las pymes; por otro lado, se observa que las pymes no muestran mayor interés en el rol que

juegan los empleados, la comunidad y el medio ambiente , siendo estos pilares fundamentales en la construcción de una cohesión social más justa, además de generar beneficios económicos a la empresa para ser autosustentable.

Ramírez de Egáñez (2013) sustenta que muchas de las pymes no tienen definida en sus políticas de gestión la estrategia de RSE, debido a que a muchos empresarios no les parece relevante su implementación; por esto se hace necesario crear conciencia de Responsabilidad Social Empresarial, donde empresarios y no empresarios tengan claro este concepto como estrategia de gestión.

Valenzuela Fernández et al. (2015), en su estudio, manifiestan que la implementación de las prácticas éticas y sociales influyen positivamente en el desempeño financiero; asimismo ponen de manifiesto que un tratamiento responsable a los colaboradores impacta positivamente la reputación corporativa de la empresa, medida por el crecimiento en ventas.

Recomendaciones

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre el grado de Responsabilidad Social Empresarial y su relación con el desempeño económico en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, se plantean algunas recomendaciones.

A los directivos y personal de apoyo de las pymes
en la ciudad de Valledupar, Colombia.

Implementar un programa que les permita crear conciencia de la RSE en todas las dimensiones a las que esta se refiere, creando así una identidad de responsabilidad que se verá reflejada en la misión de la empresa como estrategia de gestión.

Elaborar programas de RSE que contribuyan al desarrollo de acciones estratégicas, que sean más eficientes y eficaces en temas de responsabilidad social. La implementación de estos programas generará en las pymes, a nivel interno lo siguiente: una mayor satisfacción de los trabajadores que a su vez, ayudará a mejorar la productividad, el compromiso y la adhesión; ahorro en el uso de los insumos (papel, tinta, útiles de oficina, etc.) y recursos (energía, agua, teléfono, etc); atraer y retener capital humano capacitado y comprometido; mejorar la comunicación interna (empleador y empleado y realizar mejores prácticas medioambientales. A nivel externo generará lo siguiente: fidelizar a los clientes actuales y captar nuevos; generar confianza y transparencia con los proveedores; mejorar la imagen/reputación y estima de la sociedad; incrementar la participación en el mercado; mejorar la relación con el entorno y Incrementar el valor de la empresa.

Crear un comité de ética que les permita evaluar y controlar cada una de las estrategias diseñadas; esto con el fin de garantizar el cumplimiento de cada uno de los objetivos en temas de responsabilidad social.

A las autoridades locales

Generar políticas e incentivos a nivel local y regional que favorezcan la implementación y el desarrollo de la RSE.

Para futuras investigaciones

Realizar un estudio con una muestra mayor a la que se aplicó.

Replicar investigaciones en otras ciudades con características similares y establecer estudios comparativos.

Diseñar una guía práctica en temas de Responsabilidad Social Empresarial en las pymes, con todas sus dimensiones.

Investigar el efecto de la Responsabilidad Social Empresarial en otras variables de gestión y desempeño.

APÉNDICE A

INSTRUMENTO

Encuesta de opinión

Este instrumento tiene la finalidad de medir la responsabilidad social empresarial y su relación con el desempeño económico, en las empresas de la región citrícola, Montemorelos, Nuevo León, México según la percepción de sus directivos y personal de apoyo.

Su respuesta consiste en estimar en qué medida la empresa se desempeñó con relación a cada enunciado. En cada ítem hay una escala del 1 al 5, de acuerdo a lo siguiente:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

DATOS DEL ENCUESTADO									
Sector: Comercial <input type="checkbox"/> Industrial <input type="checkbox"/> Servicios <input type="checkbox"/>	Nivel de escolaridad: Licenciatura <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>	Genero: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	Años de servicio en la empresa: _____						
PRIMERA PARTE: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL									
DECLARACIONES					1	2	3	4	5
1	Se utiliza un código de ética para evitar conflictos al interior y exterior de la institución.								
2	Se responde a las sugerencias, ideas, peticiones y reclamaciones de los empleados.								
3	Se ofrecen a los empleados prestaciones adicionales a las que pide la ley.								
4	Se fomenta el trabajo en equipo y participación de sus empleados en la toma de decisiones.								
5	Se refuerza la seguridad del personal en el lugar de trabajo.								
6	Se busca mejorar la calidad de vida de las familias de los empleados.								
7	Se maneja con pleno respeto el derecho del personal en aspectos como indemnizaciones o despidos.								
8	Se favorece el desarrollo de actitudes y habilidades en el personal a través de apoyos educativos y de capacitación.								
9	Se aplican prácticas laborales que procuran favorecer un equilibrio entre trabajo y familia en los empleados.								
10	Se utilizan esquemas de trabajo flexible para acomodarse a las diversas necesidades del personal.								
11	Se ofrecen bonos de incentivos a los empleados.								
12	El clima de trabajo favorece el desarrollo de habilidades en los empleados.								
13	Se establecen canales de diálogo sistemático y permanente con los diferentes actores o sectores de la comunidad con los que se relaciona.								
14	Se fomentan alianzas con organizaciones sociales para desarrollar un programa de beneficio a la comunidad, en situaciones normales y catastróficas.								
15	Se planean y realizan actividades sociales y/o comunitarias en las que se involucra al personal y sus familias.								

16	Se buscan oportunidades para promover los productos y/o servicios en actividades de apoyo a causas sociales (mercadotecnia con causa social).					
17	Se adoptan las medidas necesarias para garantizar que sus actividades no tengan impacto negativo sobre la comunidad donde las desarrolla.					
18	Se realizan "Auditorias Verdes" (inventario de los recursos que la empresa utiliza y los desechos que produce).					
19	Se operan programas para el mejor aprovechamiento de recursos y para minimizar la generación de desperdicios y residuos.					
20	Se manejan políticas para reducir los productos tóxicos en las instalaciones y oficinas.					
21	Se manejan acciones encaminadas a convertir la institución en una organización sin papel (uso de documentos electrónicos).					
22	Se da mantenimiento adecuado a los activos (maquinaria, equipo, transporte, entre otros) para la prevención de contaminación.					
23	Se dona o se vende los excedentes de mobiliario y equipo (inventarios muertos) favoreciendo su reutilización y aprovechamiento.					
24	Se favorece la compra de productos y materias primas reciclables, minimizando el uso de materiales no degradables.					
25	Se cuenta con un programa de recolección de residuos y reciclaje post-consumo.					
26	Se utilizan criterios ambientales para la selección de sus proveedores.					
27	Se establecen compromisos explícitos con el medio ambiente y se fijan metas formales.					
28	Se generan incentivos, y reconocimientos para los empleados que sugieren alternativa a los procesos de contaminación o desaprovechamiento de recursos en los diferentes procesos que desarrolla la Empresa.					
29	Se cumple a tiempo con las obligaciones fiscales del gobierno.					
30	Se tiene la cultura y los sistemas para conocer, entender y atender las necesidades e inquietudes de los clientes.					
31	Se mantienen políticas de trato a los clientes que garantizan la honradez en todas sus transacciones y que ofrezcan atención y solución a todos sus reclamos.					
32	Se maneja mensajes promocionales y publicitarios, objetivos y honestos, promoviendo las verdaderas bondades de sus productos y/o servicios.					
33	Se cuenta con un sistema de mejoramiento continuo en aspectos como calidad y productividad.					
34	Se operan programas para desarrollar el liderazgo asertivo - proactivo en sus jefaturas (mandos medios).					
35	Se mantiene una política de respeto a los competidores.					
36	Se Informa interna y externamente los logros y retos de la empresa (financieros, sociales y medioambientales) en su reporte anual.					
37	Se percibe un incremento de la reputación de la institución.					

SEGUNDA PARTE :

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Esta segunda sección comprende el desempeño económico de las empresas.

Su respuesta consiste en estimar en qué medida la empresa se desempeñó en los dos últimos semestres, o en el último periodo anual, por cada enunciado. Es por eso que junto a cada uno de ellos hay una escala del 1 al 5, de acuerdo a lo siguiente:

1	2	3	4	5
Mucho menor	Menor	Igual	Mayor	Mucho mayor

Para fines de esta encuesta se le pide por favor marcar con una X cada ítem y responder siendo lo más objetivo posible. Muchas gracias.

DESEMPEÑO ECONÓMICO EMPRESARIAL

¿En relación a los siguientes indicadores cuál es su percepción en relación con el desempeño de la empresa en los dos últimos años?

1	Cantidad de clientes.								
2	Los Ingresos económicos de su empresa.								
3	El uso de la capacidad instalada.								
4	El número de trabajadores.								
5	La inversión en maquinaria y equipo.								
6	La inversión en planta física.								
7	El nivel de inventarios.								
8	Salarios pagados a los trabajadores.								
9	Los precios de venta de los productos y servicios que ofrece la empresa.								
10	Los gastos de los distintos departamentos y áreas de la empresa.								
11	La generación de nuevos servicios o productos.								
12	La calidad de los servicios y productos.								
13	La Inversión en innovación investigación y desarrollo.								

APÉNDICE B

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS

Maestría en Finanzas

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Esta es una investigación que está diseñada para conocer la percepción de la responsabilidad social empresarial (RSE), en el desempeño económico en las PYMES de la ciudad de Valledupar, Cesar, Colombia. Los datos son para una investigación académica que busca crear un impacto en el desempeño empresarial.

1. Se han contemplado dentro de la RSE 4 dimensiones o impactos, dentro de las cuales están incluidos los indicadores que las definen. Las dimensiones son: Calidad de vida de los empleados en la empresa, compromiso de la empresa con su comunidad, cuidado y preservación del medio ambiente y relación de la empresa con sus involucrados.

Se pide en primer lugar, valorar cada uno de los indicadores redactados en una escala numérica de 1 a 5 (el 1 indica mínima valoración y el 5 máxima valoración), en función de su pertinencia y su claridad, cuyo significado es el que te planteamos a continuación:

- **PERTINENCIA:** Correspondencia entre el contenido del ítem y la dimensión para la cual va a ser utilizado.

- **CLARIDAD:** Grado en que el ítem está redactado de forma clara y precisa, facilitando su comprensión por los sujetos encuestados.

Al final de cada sección se creó un apartado “Comentarios/modo Alternativo” puede hacer comentarios, observaciones y plantear modos alternativos para formular aquellos ítems que considere inadecuados por su falta de claridad o pertinencia.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL										
Responsabilidad social Empresarial	PERTINENCIA					CLARIDAD				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Calidad de vida de los empleados en la empresa:										
Se utiliza un código de ética para resolver sus controversias al Interior y exterior de la institución.										
Se responde a las sugerencias, ideas, peticiones y reclamaciones de los empleados.										
Se ofrecen a los empleados prestaciones superiores a las que pide la ley.										

Se fomenta el trabajo en equipo y la toma de decisiones entre su personal.																				
Se refuerza la seguridad del personal en el lugar de trabajo.																				
Se busca mejorar la calidad de vida de las familias de los empleados.																				
Se maneja con pleno respeto la dignidad y derecho del personal en aspectos como finiquitos o despidos.																				
Se favorece el desarrollo de actitudes y habilidades en el personal a través de apoyos educativos y de capacitación.																				
Se aplican prácticas laborales que procuran favorecer un equilibrio entre trabajo y familia en los empleados.																				
Se realizan investigaciones de clima organizacional para medir el nivel de satisfacción de los empleados e identificar áreas que requieren atención.																				
Se utiliza esquemas de trabajo flexible para acomodarse a las diversas necesidades del personal.																				
Se contratan empleados de grupos étnicos específicos para favorecer su inclusión social.																				
Se ofrecen bonos de recompensa a los empleados.																				
El clima de trabajo favorece el desarrollo de habilidades en los empleados.																				
Compromiso de la empresa con su comunidad:																				
Se establecen canales de diálogo sistemático y permanente con los diferentes actores o sectores de la comunidad con los que se relaciona.																				
Se fomentan alianzas con organizaciones sociales para desarrollar un programa de beneficio a la comunidad.																				
Se planean y realizan actividades sociales y/o comunitarias en las que se involucra al personal y sus familias.																				
Se buscan oportunidades para promover los productos y/o servicios en actividades de apoyo a causas sociales (mercadotecnia con causa social).																				
Se adoptan las medidas necesarias para garantizar que sus actividades no tengan impacto negativo sobre la comunidad donde las desarrolla.																				
Cuidado y preservación del medio ambiente:																				
Se realizan "Auditorías Verdes" (inventario de los recursos que la empresa utiliza y los desechos que produce).																				
Se operan programas para el mejor aprovechamiento de recursos y para minimizar la generación de desperdicios.																				
Se manejan políticas para reducir, dentro de la tecnología actual los productos tóxicos en las instalaciones y oficinas.																				
Se manejan acciones encaminadas a convertir la institución en una organización sin papel (uso de documentos electrónicos).																				
Se da mantenimiento adecuado a los activos (maquinaria, equipo, transporte, entre otros) para la prevención de contaminación.																				

Se dona o se vende los excedentes de mobiliario y equipo (inventarios muertos) favoreciendo su reutilización y aprovechamiento.																				
Se adquieren productos y materia prima reciclables, minimizando el uso de materiales no degradables.																				
Se cuenta con un programa de recolección de residuos y reciclaje post-consumo.																				
Se utilizan criterios ambientales para la selección de sus proveedores.																				
Se establecen compromisos explícitos con el medio ambiente y se fijan metas formales.																				
Se generan incentivos, y reconocimientos para los empleados que sugieren alternativa a los procesos de contaminación o desaprovechamiento de recursos en los diferentes procesos que desarrolla la Empresa.																				
Relación de la empresa con sus involucrados:																				
Se cumple a tiempo con las obligaciones fiscales por parte del gobierno.																				
Se cumple a tiempo con las obligaciones fiscales por parte del gobierno.																				
Se mantienen políticas de trato a los clientes que garantizan la honradez en todas sus transacciones y que ofrezcan atención y solución a todos sus reclamos.																				
Se maneja mensajes promocionales y publicitarios, objetivos y honestos, promoviendo las verdaderas bondades de sus productos y/o servicios.																				
Se cuenta con un sistema de mejoramiento continuo en aspectos como calidad y productividad.																				
Se operan programas para desarrollar el liderazgo asertivo - proactivo en sus jefaturas (mandos medios).																				
Se mantiene una política de respeto a los competidores.																				
Se Informa interna y externamente los logros y retos de la empresa (financieros, sociales y medioambientales) en su reporte anual.																				
Se percibe un incremento de la reputación de la institución.																				

2. Esta segunda sección comprende el desempeño económico de las empresas medido con los siguientes indicadores:

1. Indicadores de resultados
2. Indicadores de insumos
3. Indicadores de Precios
4. Indicadores de prospectiva

Se pide en primer lugar, valorar cada uno de los indicadores redactados en una escala numérica de 1 a 5 (el 1 indica mínima valoración y el 5 máxima valoración), en función de su pertinencia y su claridad, cuyo significado es el que te planteamos a continuación:

• **PERTINENCIA:** Correspondencia entre el contenido del ítem y la dimensión para la cual va a ser utilizado.

• **CLARIDAD:** Grado en que el ítem está redactado de forma clara y precisa, facilitando su comprensión por los sujetos encuestados.

Al final de cada sección se creó un apartado “Comentarios/modo Alternativo” puede hacer comentarios, observaciones y plantear modos alternativos para formular aquellos ítems que considere inadecuados por su falta de claridad o pertinencia.

DESEMPEÑO ECONÓMICO										
Desempeño Económico	PERTINENCIA					CLARIDAD				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<i>Indicadores de resultados</i>										
Cantidad de clientes.										
Los Ingresos económicos de su empresa.										
El uso de la capacidad instalada.										
<i>Indicadores de insumos</i>										
El número de trabajadores.										
La inversión en maquinaria y equipo.										
La inversión en planta física.										
El nivel de inventarios.										
<i>Indicadores de Precios</i>										
Salarios pagados a los trabajadores.										
Los precios de venta de los productos y servicios que ofrece la empresa.										
Los gastos de los distintos departamentos y áreas de la empresa.										
<i>Indicadores de prospectiva empresarial</i>										
La generación de nuevos servicios o productos.										
La calidad de los servicios y productos.										
La Inversión en innovación investigación y desarrollo.										
Comentarios/Modo Alternativo:										

Confiabilidad del instrumento

Responsabilidad Social empresarial (RSE) y desempeño económico (DE)

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad RSE

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	37

Estadísticas de fiabilidad DE

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	13

Estadísticas de fiabilidad RSE-DE

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	50

APÉNDICE C

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Operacionalización de las variables

Variables	<i>Definición Conceptual</i>	<i>Definición Instrumental</i>	<i>Definición Operacional</i>
Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	Es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.	<p>La escala de medición de la variable fue:</p> <p>1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4=Casi siempre 5= Siempre</p> <p>Los ítems de medición para la variable RSE percibido fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se utiliza un código de ética para resolver sus controversias al interior y exterior de la institución. 2. Se responde a las sugerencias, ideas, peticiones y reclamaciones de los empleados. 3. Se ofrecen a los empleados prestaciones superiores a las que pide la ley. 4. Se fomenta el trabajo en equipo y participación de sus empleados en la toma de decisiones. 5. Se refuerza la seguridad del personal en el lugar de trabajo. 6. Se busca mejorar la calidad de vida de las familias de los empleados. 7. Se maneja con pleno respeto el derecho del personal en aspectos como indemnizaciones o despidos. 8. Se favorece el desarrollo de actitudes y habilidades en el personal a través de apoyos educativos y de capacitación. 9. Se aplican prácticas laborales que procuran favorecer un equilibrio entre trabajo y familia en los empleados. 10. Se utilizan esquemas de trabajo flexible para acomodarse a las diversas necesidades del personal. 11. Se ofrecen bonos de incentivos a los empleados. 12. El clima de trabajo favorece el desarrollo de habilidades en los empleados. 13. Se establecen canales de diálogo sistemático y permanente con los diferentes actores o sectores de la comunidad con los que se relaciona. 14. Se fomentan alianzas con organizaciones sociales para desarrollar un programa de beneficio a la comunidad, en situaciones normales y catastróficas. 15. Se planean y realizan actividades sociales y/o comunitarias en las que se involucra al personal y sus familias. 16. Se buscan oportunidades para promover los productos y/o servicios en actividades de apoyo a causas sociales (mercadotecnia con causa social). 17. Se adoptan las medidas necesarias para garantizar que sus actividades no tengan impacto negativo sobre la comunidad donde las desarrolla. 	<p>Para determinar el grado de RSE percibido se dio a conocer por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de la cual se obtuvo la media aritmética.</p> <p>Para determinar la RSE se utilizó la siguiente escala aritmética:</p> <p>1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4=Casi siempre 5= Siempre</p>

18. Se realizan "Auditorías Verdes" (inventario de los recursos que la empresa utiliza y los desechos que produce).

19. Se operan programas para el mejor aprovechamiento de recursos y para minimizar la generación de desperdicios y residuos.

20. Se manejan políticas para reducir los productos tóxicos en las instalaciones y oficinas.

21. Se manejan acciones encaminadas a convertir la institución en una organización sin papel (uso de documentos electrónicos).

22. Se da mantenimiento adecuado a los activos (maquinaria, equipo, transporte, entre otros) para la prevención de contaminación.

23. Se dona o se vende los excedentes de mobiliario y equipo (inventarios muertos) favoreciendo su reutilización y aprovechamiento.

24. Se favorece la compra de productos y materias primas reciclables, minimizando el uso de materiales no degradables.

25. Se cuenta con un programa de recolección de residuos y reciclaje post-consumo.

26. Se utilizan criterios ambientales para la selección de sus proveedores.

27. Se establecen compromisos explícitos con el medio ambiente y se fijan metas formales.

28. Se generan incentivos, y reconocimientos para los empleados que sugieren alternativa a los procesos de contaminación o desaprovechamiento de recursos en los diferentes procesos que desarrolla la Empresa.

29. Se cumple a tiempo con las obligaciones fiscales del gobierno.

30. Se tiene la cultura y los sistemas para conocer, entender y atender las necesidades e inquietudes de los clientes.

31. Se mantienen políticas de trato a los clientes que garantizan la honradez en todas sus transacciones y que ofrezcan atención y solución a todos sus reclamos.

32. Se maneja mensajes promocionales y publicitarios, objetivos y honestos, promoviendo las verdaderas bondades de sus productos y/o servicios.

33. Se cuenta con un sistema de mejoramiento continuo en aspectos como calidad y productividad.

34. Se operan programas para desarrollar el liderazgo asertivo - proactivo en sus jefaturas (mandos medios).

35. Se mantiene una política de respeto a los competidores.

36. Se informa interna y externamente los logros y retos de la empresa (financieros, sociales y medioambientales) en su reporte anual.

37. Se percibe un incremento de la reputación de la institución.

<i>Variables</i>	<i>Definición Conceptual</i>	<i>Definición Instrumental</i>	<i>Definición Operacional</i>
Desempeño económico (DE)	Es la relación que hay entre el valor o resultado de un producto y el costo de las tareas, actividades o recursos requeridos para lograrlo. En términos generales está ligado a los resultados.	<p>La escala de medición de la variable fue:</p> <p>1= Mucho menor 2= Menor 3= Igual 4= Mayor 5= Mucho mayor</p> <p>Los ítems de medición para la variable desempeño económico percibido fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cantidad de clientes. 2. Los Ingresos económicos de su empresa. 3. El uso de la capacidad instalada. 4. El número de trabajadores. 5. La inversión en maquinaria y equipo. 6. La inversión en planta física. 7. El nivel de inventarios. 8. Salarios pagados a los trabajadores. 9. Los precios de venta de los productos y servicios que ofrece la empresa. 10. Los gastos de los distintos departamentos y áreas de la empresa. 11. La generación de nuevos servicios o productos. 12. La calidad de los servicios y productos. <p>La Inversión en innovación investigación y desarrollo.</p>	<p>Para determinar el nivel de desempeño económico percibido se dio a conocer por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de la cual se obtuvo la media aritmética.</p> <p>Para determinar el desempeño económico se utilizó la siguiente escala aritmética:</p> <p>1= Mucho menor 2= Menor 3= Igual 4= Mayor 5= Mucho mayor</p>

<i>Variables</i>	<i>Definición Conceptual</i>	<i>Definición Instrumental</i>	<i>Definición Operacional</i>
Sector	Parte de una clase o colectividad que presenta caracteres particulares	La variable se determinó por la respuesta obtenida bajo el ítem: Género: <input type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/> Industrial <input type="checkbox"/> Servicios	Los datos se clasificaron en las siguientes categorías: 1= Comercial 2= Industrial 3=Servicios
Nivel de Escolaridad	Nivel que se alcanza al acreditar determinados niveles de estudios.	Variable medida por la respuesta a: <input type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/> Otro	La variable se categorizó de la siguiente manera: 1= Licenciatura 2= Maestría 3= Doctorado 4= Otro
Genero	Condición orgánica que define el sexo desde su nacimiento.	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	La variable se categorizó de la siguiente manera: 1= Masculino 2= Femenino La escala de medición es nominal.
Años de Servicio en la empresa	Información que identifica el tiempo que ha vivido una persona.	La variable años de servicio se determinó al anotar el número de años que el empleado tiene en la institución. Años de servicio _____	La variable se categorizó de la siguiente manera: 1= 1 a 5 2=6 a 10 3= Más de 10

APÉNDICE D

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS NULAS

Operacionalización de las hipótesis nulas

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
Ho: No existe relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y el desempeño económico en las Pymes de la Ciudad Valledupar, Colombia.	<i>Independiente</i> A. Responsabilidad Social Empresarial	A. Métrica	Se utilizó la correlación de Pearson (r).
	<i>Dependiente</i> B. Desempeño Económico	B. Métrica	El criterio de rechazo de hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq 0.05$.
Ho1 No existe diferencia significativa en la implementación de la responsabilidad social empresarial en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según el sector.	<i>Independiente</i> C. Sector	C. Nominal	Para la prueba de la hipótesis se utilizó la técnica de análisis de varianza factorial.
	<i>Dependiente</i> A. Responsabilidad Social Empresarial	A. Métrica	El criterio de rechazo de hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq 0.05$. Para la prueba de la hipótesis se utilizó la técnica de análisis de varianza factorial.
Ho2: No existe diferencia significativa en la implementación de la responsabilidad social empresarial en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según el nivel de escolaridad.	<i>Independiente</i> D. Nivel de escolaridad	D. Nominal	El criterio de rechazo de hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq 0.05$.
	<i>Dependiente</i> A. Responsabilidad Social Empresarial	A. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se utilizó la prueba estadística t para muestras independientes
Ho3: No existe diferencia significativa en la implementación de la responsabilidad social empresarial en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según el género.	<i>Independiente</i> E. Género	E. Nominal	El criterio de rechazo de hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq 0.05$.
	<i>Dependiente</i> A. Responsabilidad Social Empresarial	A. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se utilizó la técnica de análisis de varianza factorial.
Ho4: No existe diferencia significativa en la implementación de la responsabilidad social empresarial en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según los años de servicios.	<i>Independiente</i> F. Años de servicio en la empresa	F. Nominal	El criterio de rechazo de hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq 0.05$.
	<i>Dependiente</i> A. Responsabilidad Social Empresarial	A. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se utilizó la técnica de análisis de varianza factorial.
Ho5: No existe diferencia significativa en el nivel de desempeño económico de las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según el sector.	<i>Independiente</i> G. Sector	G. Nominal	El criterio de rechazo de hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq 0.05$.
	<i>Dependiente</i> A. Desempeño Económico	A. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se utilizó la técnica de análisis de varianza factorial.
Ho6: No existe diferencia significativa en el nivel	<i>Independiente</i> H. Nivel de escolaridad	H. Nominal	Para la prueba de la hipótesis se utilizó la técnica de análisis de varianza factorial.

de desempeño económico de las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según el nivel de escolaridad.	<i>Dependiente</i> A. Desempeño Económico	A. Métrica	El criterio de rechazo de hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq 0.05$.
Ho7: No existe diferencia significativa en el nivel de desempeño económico de las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según el género.	<i>Independiente</i> I. Género	I. Nominal	Para la prueba de la hipótesis se utilizó la prueba estadística t para muestras independientes
	<i>Dependiente</i> B. Desempeño Económico	B. Métrica	El criterio de rechazo de hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq 0.05$.
Ho8: No existe diferencia significativa en el nivel de desempeño económico de las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según los años de servicios	<i>Independiente</i> J. Años de servicio en la empresa	J. Nominal	Para la prueba de la hipótesis se utilizó la técnica de análisis de varianza factorial.
	<i>Dependiente</i> B. Desempeño Económico	B. Métrica	El criterio de rechazo de hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq 0.05$.

APÉNDICE E

MEDIAS ARITMÉTICAS Y DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS

Variables demográficas

Sector

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Comercial	45	56,3	56,3	56,3
	Industrial	14	17,5	17,5	73,8
	Servicios	21	26,3	26,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nivel de Escolaridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Licenciatura	27	33,8	33,8	33,8
	Doctorado	1	1,3	1,3	35,0
	Otro	52	65,0	65,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	61	76,3	76,3	76,3
	Masculino	19	23,8	23,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Años de Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 5	53	66,3	67,1	67,1
	6 a 10	17	21,3	21,5	88,6
	Más de 10	9	11,3	11,4	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		

Responsabilidad Social Empresarial y

Desempeño Económico

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
DET	80	2,23	5,00	3,6673	,63595
RSET	80	1,54	4,70	3,5645	,74204
N válido (por lista)	80				

Frecuencias

RSE

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2	1	1,3	1,3	1,3
2	1	1,3	1,3	2,5
2	1	1,3	1,3	3,8
2	1	1,3	1,3	5,0
2	1	1,3	1,3	6,3
2	1	1,3	1,3	7,5
3	1	1,3	1,3	8,8
3	1	1,3	1,3	10,0
3	2	2,5	2,5	12,5
3	1	1,3	1,3	13,8
3	2	2,5	2,5	16,3
3	1	1,3	1,3	17,5
3	3	3,8	3,8	21,3
3	3	3,8	3,8	25,0
3	2	2,5	2,5	27,5
3	1	1,3	1,3	28,8
3	3	3,8	3,8	32,5
3	1	1,3	1,3	33,8
3	4	5,0	5,0	38,8
3	2	2,5	2,5	41,3
3	1	1,3	1,3	42,5

3	2	2,5	2,5	45,0
3	2	2,5	2,5	47,5
3	1	1,3	1,3	48,8
4	1	1,3	1,3	50,0
4	1	1,3	1,3	51,3
4	2	2,5	2,5	53,8
4	2	2,5	2,5	56,3
4	2	2,5	2,5	58,8
4	1	1,3	1,3	60,0
4	2	2,5	2,5	62,5
4	1	1,3	1,3	63,8
4	1	1,3	1,3	65,0
4	2	2,5	2,5	67,5
4	1	1,3	1,3	68,8
4	1	1,3	1,3	70,0
4	1	1,3	1,3	71,3
4	1	1,3	1,3	72,5
4	1	1,3	1,3	73,8
4	2	2,5	2,5	76,3
4	1	1,3	1,3	77,5
4	1	1,3	1,3	78,8
4	1	1,3	1,3	80,0
4	1	1,3	1,3	81,3
4	6	7,5	7,5	88,8
5	1	1,3	1,3	90,0
5	3	3,8	3,8	93,8
5	1	1,3	1,3	95,0
5	1	1,3	1,3	96,3
5	1	1,3	1,3	97,5
5	2	2,5	2,5	100,0
To- tal	80	100,0	100,0	

DE

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2	2	2,5	2,5	2,5
3	3	3,8	3,8	6,3
3	5	6,3	6,3	12,5
3	3	3,8	3,8	16,3
3	1	1,3	1,3	17,5
3	1	1,3	1,3	18,8
3	1	1,3	1,3	20,0
3	4	5,0	5,0	25,0
3	1	1,3	1,3	26,3
3	2	2,5	2,5	28,8
3	5	6,3	6,3	35,0
4	6	7,5	7,5	42,5
4	4	5,0	5,0	47,5
4	2	2,5	2,5	50,0
4	4	5,0	5,0	55,0
4	3	3,8	3,8	58,8
4	4	5,0	5,0	63,8
4	4	5,0	5,0	68,8
4	4	5,0	5,0	73,8
4	4	5,0	5,0	78,8
4	3	3,8	3,8	82,5
4	6	7,5	7,5	90,0
4	1	1,3	1,3	91,3
5	4	5,0	5,0	96,3
5	1	1,3	1,3	97,5
5	1	1,3	1,3	98,8
5	1	1,3	1,3	100,0
To- tal	80	100,0	100,0	

APÉNDICE F

PRUEBA DE NORMALIDAD

Pruebas de normalidad

Responsabilidad Social Empresarial y desempeño económico

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DET	,086	80	,200*	,974	80	,107
RSET	,110	80	,019	,950	80	,003

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Asimetría y Curtosis

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
DET	80	100,0%	0	0,0%	80	100,0%
RSET	80	100,0%	0	0,0%	80	100,0%

Descriptivos

		Estadístico	Error estándar	
DET	Media	3,6673	,07110	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,5258	
		Límite superior	3,8088	
	Media recortada al 5%	3,6741		
	Mediana	3,7308		
	Varianza	,404		
	Desviación estándar	,63595		
	Mínimo	2,23		
	Máximo	5,00		
	Rango	2,77		
	Rango intercuartil	,96		

	Asimetría		-,291	,269
	Curtosis		-,517	,532
RSET	Media		3,5645	,08296
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,3994	
		Límite superior	3,7297	
	Media recortada al 5%		3,5953	
	Mediana		3,5405	
	Varianza		,551	
	Desviación estándar		,74204	
	Mínimo		1,54	
	Máximo		4,70	
	Rango		3,16	
	Rango intercuartil		1,32	
	Asimetría		-,301	,269
	Curtosis		-,412	,532

APÉNDICE G

PRUEBAS DE HIPÓTESIS NULAS

Hipótesis nula principal

Responsabilidad Social Empresarial y desempeño económico

Correlaciones

		DET	RSET
DET	Correlación de Pearson	1	,307**
	Sig. (bilateral)		,006
	N	80	80
RSET	Correlación de Pearson	,307**	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Hipótesis nula 1

RSE/Sector

ANOVA

RSET

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	5,784	2	2,892	5,904	,004
Dentro de grupos	37,715	77	,490		
Total	43,499	79			

Prueba de homogeneidad de varianzas

RSET

Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.
,257	2	77	,774

Pruebas Post Hoc

Comparaciones múltiples

Variable dependiente: RSET

Scheffe

(I) Sector	(J) Sector	Diferencia de medias (I-J)	Error estándar	Sig.	95% de intervalo de confianza	
					Límite inferior	Límite superior
Comercial	Industrial	-,457	,214	,110	-,99	,08
	Servicios	,371	,185	,141	-,09	,83
Industrial	Comercial	,457	,214	,110	-,08	,99
	Servicios	,828*	,241	,004	,22	1,43
Servicios	Comercial	-,371	,185	,141	-,83	,09
	Industrial	-,828*	,241	,004	-1,43	-,22

*. La diferencia de medias es significativa en el nivel 0.05.

RSET

Scheffe^{a,b}

Sector	N	Subconjunto para alfa = 0.05	
		1	2
Servicios	21	3,21	
Comercial	45	3,58	3,58
Industrial	14		4,04
Sig.		,232	,111

Se visualizan las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

a. Utiliza el tamaño de la muestra de la media armónica = 21,236.

b. Los tamaños de grupo no son iguales. Se utiliza la media armónica de los tamaños de grupo. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Descriptivos

RSET

	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
					Comercial	45		
Industrial	14	4,04	,602	,161	3,69	4,39	3	5
Servicios	21	3,21	,715	,156	2,89	3,54	2	5
Total	80	3,56	,742	,083	3,40	3,73	2	5

Hipótesis nula 2

RSE/ Nivel de escolaridad

ANOVA

RSET

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	,691	2	,345	,621	,540
Dentro de grupos	42,808	77	,556		
Total	43,499	79			

Descriptivos

RSET

	N	Media	Desviación es- tándar	Error están- dar	95% del intervalo de con- fianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite supe- rior		
Licenciatura	27	3,69	,737	,142	3,40	3,99	2	5
Doctorado	1	3,51	4	4
Otro	52	3,50	,750	,104	3,29	3,71	2	5
Total	80	3,56	,742	,083	3,40	3,73	2	5

Hipótesis nula 3

RSE/ Género

Estadísticas de grupo

Genero		N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
RSET	Femenino	61	3,50	,756	,097
	Masculino	19	3,77	,673	,154

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene de calidad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias			
		F	Sig.	T	Gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias
RSE	Se asumen varianzas iguales	,623	,432	-1,417	78	,160	-,274
T	No se asumen varianzas iguales			-1,507	33,367	,141	-,274

Hipótesis nula 4

RSE/ Años de servicio

ANOVA

RSET

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	3,568	2	1,784	3,423	,038
Dentro de grupos	39,608	76	,521		
Total	43,176	78			

Prueba de homogeneidad de varianzas

RSET

Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.
2,890	2	76	,062

Pruebas post hoc

Comparaciones múltiples

Variable dependiente: RSET

Scheffe

(I) Años de Servicios	(J) Años de Servicios	Diferencia de medias (I-J)	Error estándar	Sig.	95% de intervalo de confianza	
					Límite inferior	Límite superior
De 1 a 5	6 a 10	-,146	,201	,770	-,65	,36
	Más de 10	-,678*	,260	,039	-1,33	-,03
6 a 10	De 1 a 5	,146	,201	,770	-,36	,65
	Más de 10	-,532	,298	,209	-1,28	,21
Más de 10	De 1 a 5	,678*	,260	,039	,03	1,33
	6 a 10	,532	,298	,209	-,21	1,28

*. La diferencia de medias es significativa en el nivel 0.05.

RSET

Scheffe^{a,b}

AñosdeServicios	N	Subconjunto para alfa = 0.05	
		1	2
De 1 a 5	53	3,46	
6 a 10	17	3,61	3,61
Más de 10	9		4,14
Sig.		,851	,122

Se visualizan las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

a. Utiliza el tamaño de la muestra de la media armónica = 15,890.

b. Los tamaños de grupo no son iguales. Se utiliza la media armónica de los tamaños de grupo. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Descriptivos

RSET

	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
De 1 a 5	53	3,46	,793	,109	3,24	3,68	2	5
6 a 10	17	3,61	,539	,131	3,33	3,89	3	5
Más de 10	9	4,14	,536	,179	3,73	4,55	3	5
Total	79	3,57	,744	,084	3,41	3,74	2	5

Hipótesis nula 5

Desempeño económico/Sector

ANOVA

DET

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	5,988	2	2,994	8,880	,000
Dentro de grupos	25,962	77	,337		
Total	31,950	79			

Prueba de homogeneidad de varianzas

DET

Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.
2,572	2	77	,083

Pruebas Post hoc

Comparaciones múltiples

Variable dependiente: DET

Scheffe

(I) Sector	(J) Sector	Diferencia de medias (I-J)	Error estándar	Sig.	95% de intervalo de confianza	
					Límite inferior	Límite superior
Comercial	Industrial	-,641*	,178	,002	-1,08	-,20
	Servicios	-,474*	,153	,011	-,86	-,09
Industrial	Comercial	,641*	,178	,002	,20	1,08
	Servicios	,167	,200	,709	-,33	,67
Servicios	Comercial	,474*	,153	,011	,09	,86
	Industrial	-,167	,200	,709	-,67	,33

*. La diferencia de medias es significativa en el nivel 0.05.

DET

Scheffe^{a,b}

Sector	N	Subconjunto para alfa = 0.05	
		1	2
Comercial	45	3,43	
Servicios	21		3,90
Industrial	14		4,07
Sig.		1,000	,647

Se visualizan las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

a. Utiliza el tamaño de la muestra de la media armónica = 21,236.

b. Los tamaños de grupo no son iguales. Se utiliza la media armónica de los tamaños de grupo. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Descriptivos

DET

	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Comercial	45	3,43	,640	,095	3,24	3,62	2	5
Industrial	14	4,07	,406	,109	3,84	4,31	3	5
Servicios	21	3,90	,537	,117	3,66	4,15	3	5
Total	80	3,67	,636	,071	3,53	3,81	2	5

Hipótesis nula 6

Desempeño económico/Nivel de escolaridad

ANOVA

DET

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	,610	2	,305	,749	,476
Dentro de grupos	31,340	77	,407		
Total	31,950	79			

Descriptivos

DET

	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Licenciatura	27	3,79	,490	,094	3,60	3,98	3	5
Doctorado	1	3,54	4	4
Otro	52	3,61	,702	,097	3,41	3,80	2	5
Total	80	3,67	,636	,071	3,53	3,81	2	5

Hipótesis nula 7

Desempeño económico/Género

Estadísticas de grupo

Genero		N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
DET	Femenino	61	3,62	,674	,086
	Masculino	19	3,83	,477	,109

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene de calidad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias			Diferencia de medias
		F	Sig.	T	gl	Sig. (bilateral)	
DET	Se asumen varianzas iguales	4,344	,040	-1,249	78	,215	-,208
	No se asumen varianzas iguales			-1,493	42,420	,143	-,208

Hipótesis nula 8

Desempeño económico/Años de servicio

ANOVA

DET

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	,119	2	,059	,145	,866
Dentro de grupos	31,193	76	,410		
Total	31,311	78			

Descriptivos

DET

	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
De 1 a 5	53	3,68	,632	,087	3,51	3,86	2	5
6 a 10	17	3,62	,723	,175	3,24	3,99	2	5
Más de 10	9	3,58	,505	,168	3,19	3,97	3	5
Total	79	3,66	,634	,071	3,52	3,80	2	5

APÉNDICE H

PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS

Medias Variables demográficas

Responsabilidad Social Empresarial

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Incluido		Excluido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
RSET * Sector	80	100,0%	0	0,0%	80	100,0%
RSET * NiveldeEscolaridad	80	100,0%	0	0,0%	80	100,0%
RSET * Genero	80	100,0%	0	0,0%	80	100,0%
RSET * AñosdeServicios	79	98,8%	1	1,3%	80	100,0%

RSET * Sector

RSET

Sector	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Comercial	3,58	,719	2	5
Industrial	4,04	,602	3	5
Servicios	3,21	,715	2	5
Total	3,56	,742	2	5

RSET * Nivel de Escolaridad

RSET

Nivel de Escolaridad	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Licenciatura	3,69	,737	2	5
Doctorado	3,51	.	4	4
Otro	3,50	,750	2	5
Total	3,56	,742	2	5

RSET * Genero

RSET

Genero	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Femenino	3,50	,756	2	5
Masculino	3,77	,673	2	5
Total	3,56	,742	2	5

RSET * Años de Servicios

RSET

Años de Servicios	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
De 1 a 5	3,46	,793	2	5
6 a 10	3,61	,539	3	5
Más de 10	4,14	,536	3	5
Total	3,57	,744	2	5

Desempeño Económico

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Incluido		Excluido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
DET * Sector	80	100,0%	0	0,0%	80	100,0%
DET * NiveldeEscolaridad	80	100,0%	0	0,0%	80	100,0%
DET * Genero	80	100,0%	0	0,0%	80	100,0%
DET * AñosdeServicios	79	98,8%	1	1,3%	80	100,0%

DET * Sector

DET

Sector	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Comercial	3,43	,640	2	5
Industrial	4,07	,406	3	5
Servicios	3,90	,537	3	5
Total	3,67	,636	2	5

DET * Nivel de Escolaridad

DET

Nivel de Escolaridad	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Licenciatura	3,79	,490	3	5
Doctorado	3,54	.	4	4
Otro	3,61	,702	2	5
Total	3,67	,636	2	5

DET * Genero

DET

Genero	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Femenino	3,62	,674	2	5
Masculino	3,83	,477	3	5
Total	3,67	,636	2	5

DET * Años de Servicios

DET

Años de Servicios	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
De 1 a 5	3,68	,632	2	5
6 a 10	3,62	,723	2	5
Más de 10	3,58	,505	3	5
Total	3,66	,634	2	5

**Medias de Responsabilidad Social Empresarial
y desempeño económico**

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
DET	80	2,23	5,00	3,6673	,63595
RSET	80	1,54	4,70	3,5645	,74204
N válido (por lista)	80				

Medías ascendentes

RSE

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desvia- ción es- tándar
Se generan incentivos, y reconocimientos para los empleados que sugieren alternativa a los procesos de contaminación o desaprovechamiento de recursos en los diferentes procesos que desarrolla la Empresa.	80	2,74	1,597
Se ofrecen bonos de incentivos a los empleados.	79	2,89	1,649
Se buscan oportunidades para promover los productos y/o servicios en actividades de apoyo a causas sociales (mercadotecnia con causa social).	80	2,94	1,453
Se ofrecen a los empleados prestaciones adicionales a las que pide la ley.	80	2,99	1,454
Se manejan acciones encaminadas a convertir la institución en una organización sin papel (uso de documentos electrónicos).	80	3,00	1,623
Se planean y realizan actividades sociales y/o comunitarias en las que se involucra al personal y sus familias.	80	3,07	1,310
Se dona o se vende los excedentes de mobiliario y equipo (inventarios muertos) favoreciendo su reutilización y aprovechamiento.	80	3,10	1,463
Se fomentan alianzas con organizaciones sociales para desarrollar un programa de beneficio a la comunidad, en situaciones normales y catastróficas.	80	3,11	1,341
Se establecen compromisos explícitos con el medio ambiente y se fijan metas formales.	80	3,17	1,403
Se aplican prácticas laborales que procuran favorecer un equilibrio entre trabajo y familia en los empleados.	80	3,25	1,373
Se cuenta con un programa de recolección de residuos y reciclaje post-consumo.	79	3,28	1,568
Se utilizan criterios ambientales para la selección de sus proveedores.	80	3,29	1,460
Se manejan políticas para reducir los productos tóxicos en las instalaciones y oficinas.	80	3,35	1,600
Se realizan "Auditorias Verdes" (inventario de los recursos que la empresa utiliza y los desechos que produce).	80	3,37	1,570
Se operan programas para el mejor aprovechamiento de recursos y para minimizar la generación de desperdicios y residuos.	80	3,38	1,610
Se favorece la compra de productos y materias primas reciclables, minimizando el uso de materiales no degradables.	80	3,41	1,366
Se busca mejorar la calidad de vida de las familias de los empleados.	79	3,46	1,338
Se utiliza un código de ética para evitar conflictos al interior y exterior de la institución.	80	3,48	1,559
Se utilizan esquemas de trabajo flexible para acomodarse a las diversas necesidades del personal.	80	3,48	1,331

Se da mantenimiento adecuado a los activos (maquinaria, equipo, transporte, entre otros) para la prevención de contaminación.	80	3,50	1,331
Se establecen canales de diálogo sistemático y permanente con los diferentes actores o sectores de la comunidad con los que se relaciona.	80	3,51	1,283
Se operan programas para desarrollar el liderazgo asertivo - proactivo en sus jefaturas (mandos medios).	80	3,56	1,168
El clima de trabajo favorece el desarrollo de habilidades en los empleados.	80	3,57	1,271
Se refuerza la seguridad del personal en el lugar de trabajo.	80	3,60	1,298
Se adoptan las medidas necesarias para garantizar que sus actividades no tengan impacto negativo sobre la comunidad donde las desarrolla.	80	3,71	1,245
Se responde a las sugerencias, ideas, peticiones y reclamaciones de los empleados	80	3,78	,981
Se Informa interna y externamente los logros y retos de la empresa (financieros, sociales y medioambientales) en su reporte anual.	80	3,80	1,163
Se maneja con pleno respeto el derecho del personal en aspectos como indemnizaciones o despidos.	80	3,95	1,321
Se fomenta el trabajo en equipo y participación de sus empleados en la toma de decisiones.	80	3,98	1,018
Se favorece el desarrollo de actitudes y habilidades en el personal a través de apoyos educativos y de capacitación.	80	4,14	3,463
Se cuenta con un sistema de mejoramiento continuo en aspectos como calidad y productividad.	80	4,14	1,003
Se percibe un incremento de la reputación de la institución.	80	4,15	1,045
Se mantiene una política de respeto a los competidores.	80	4,23	1,079
Se maneja mensajes promocionales y publicitarios, objetivos y honestos, promoviendo las verdaderas bondades de sus productos y/o servicios.	80	4,30	,947
Se mantienen políticas de trato a los clientes que garantizan la honradez en todas sus transacciones y que ofrezcan atención y solución a todos sus reclamos.	80	4,34	1,090
Se tiene la cultura y los sistemas para conocer, entender y atender las necesidades e inquietudes de los clientes.	80	4,35	,943
Se cumple a tiempo con las obligaciones fiscales del gobierno.	80	4,55	3,449
N válido (por lista)	77		

DE**Estadísticos descriptivos**

	N	Media	Desviación estándar
El número de trabajadores.	80	3,39	,907
La inversión en planta física.	80	3,45	,953
El nivel de inventarios.	80	3,53	1,136
La inversión en maquinaria y equipo.	80	3,60	,851
Los gastos de los distintos departamentos y áreas de la empresa.	80	3,61	,755
El uso de la capacidad instalada.	80	3,64	,958
Los precios de venta de los productos y servicios que ofrece la empresa.	80	3,66	,745
Salarios pagados a los trabajadores.	80	3,69	,805
La generación de nuevos servicios o productos.	80	3,70	,863
Los Ingresos económicos de su empresa.	80	3,78	,954
La calidad de los servicios y productos.	80	3,86	,868
Cantidad de clientes.	80	3,89	,928
La Inversión en innovación investigación y desarrollo.	80	3,89	,968
N válido (por lista)	80		

REFERENCIAS

- Alonso Almeida, M. M., Rodríguez García, M. P., Cortez Alejandro, K. A. y Abreu Quintero, J. L. (2012). La responsabilidad social corporativa y el desempeño financiero: un análisis en empresas mexicanas que cotizan en bolsa. *Contaduría y Administración*, 57(1), 53-77.
- Arcas Lario, N. y Briones Peñalver, A. (2009). Responsabilidad social empresarial de las organizaciones de la economía social: valoración de la misma en las empresas de la región de Murcia. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 65, 143-161.
- Bernárdez, M. (2007). *Desempeño organizacional: conceptos y herramientas para la mejora, creación e incubación de nuevas organizaciones*. Bloomington, IN: Global Business.
- Bisquerra, R. (1989). *Métodos de investigación educativa: guía práctica*. Barcelona: CEAC.
- Borjas, C. (2007). Responsabilidad social empresarial y desempeño financiero: un enfoque estratégico. *Revista de Ciencias Empresariales y Economía*, 6, 137-146.
- Bowen, H. R. (1958). *Social responsibilities of the businessman*. New York: Harper.
- Brethower, D. M. y Smalley, K. A. (1998) *Performance based instruction: Linking training to business results*. San Francisco: Jossey-Bass/Pfeiffer.
- Cajiga Calderón, J. F. (2011). *El concepto de responsabilidad social empresarial*. Recuperado de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Castillo Clavero, A. M. (1988). Aproximación metodológica al contenido de la responsabilidad social de la empresa. *Cuadernos de Ciencias Económica y Empresariales*, 19, 75-103.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Libro verde para fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas: CCE.
- Correa Jaramillo, J. G. (2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. *Semestre Económico*, 10(20), 87-102.

- Cuesta González, M., Muñoz Torres, M. J. y Fernández Izquierdo, M. A. (2006). Analysis of social performance in the spanish financial industry through public data. A proposal. *Journal of Business Ethics*, 69(3), 289-304. doi:10.1007/s10551-006-9091-8
- Dankhe, G. L. (1976). *Investigación y comunicación*. México: McGraw-Hill.
- Dawson-Sanders, B. y Trapp, R. G. (1997). *Bioestadística médica*. México: El manual moderno.
- De la cuesta González, M., Valor Martínez, C. y Kreisler Merino, I. (2003). Promoción institucional de la Responsabilidad Social Corporativa Iniciativas internacionales y nacionales. *Boletín Económico de ICE*, 2779, 9-20.
- Delgado Ferraz, F.A. (2012). *La formación socialmente responsable y su impacto en el desempeño empresarial: un análisis del sector turístico portugués* (Tesis doctoral). Universidad de Extremadura, Badajoz, España.
- Dieterich Steffan, H. (2005). *Nueva guía para la investigación científica*. México: Orfila Valentini.
- Duque Orozco. Y. V., Cardona Acevedo, M. y Rendón Acevedo, J. A. (2013). Responsabilidad social empresarial: teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*, 29(50), 196-206.
- Flammer, C. (2015). Does corporate social responsibility lead to superior financial performance? A regression discontinuity approach. *Management Science*, 61(11), 2549-2568. doi:10.1287/mnsc.2014.2038
- Gallardo Vásquez, D. y Sánchez Hernández M. (2013). Análisis de la incidencia de la responsabilidad social empresarial en el éxito competitivo de las microempresas y el papel de la innovación. *Universia Business Review*, 38, 14-31.
- García Ortiz, C. (2013). La responsabilidad social empresarial y el papel de las empresas en la construcción de la sociedad. *Suma de Negocios*, 4(1), 121-134.
- Garria, E y Melé D. (2004). Corporate Social Responsibility theories: Mapping the territory. *Journal of Business Ethics*, 53, 51-71. doi:10.1023/B:BUSI.0000039399.90587.34
- Gaytán Cortés, J., Vargas Barraza, J.A. y Vizcaíno, A. J. (2015). Competitividad en las pymes manufactureras de los sectores del plástico en la zona metropolitana de Guadalajara. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 9(1), 2182-2202.
- Gómez Barrantes, M. (2012). *Elementos de estadística descriptiva* (4ª ed.). San José: UNED.

- Gómez Villegas, M. y Quintanilla, D. (2012). Los informes de responsabilidad social empresarial: su evolución y tendencias en el contexto internacional y colombiano. *Cuadernos de Contabilidad*, 13(32), 121-158.
- Gonzales Urbina, P. A., Flores Laguna, O. y Campuzano Henao, F. (2014) *University social responsibility as a predictor of economic performance, in adventist universities of Latin american*. Michigan: Andrews University. Recuperado de <https://www.andrews.edu/sba/>
- Gonzales Urbina, P. A y Leguía Meza, I. (2015). Gestión institucional y su relación con el riesgo financiero: caso Universidad de Montemorelos. *Revista Valor Contable*, 2(1), 93-106.
- Hart, S. L. y Christensen, C. M. (2002). The great leap: Driving innovation from the base of the pyramid. *Mit Sloan Management Review*, 44(1), 51-57. doi:10.1201/b14335-10
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Herrera Madueño, J., Larrán Jorge, M. y Martínez Martínez, D. (2013). Relación entre responsabilidad social y performance en las pequeñas y medianas empresas: revisión bibliográfica. *Cuadernos de Gestión*, 13(2), 39-65. doi:10.5295/cdg.120360jh
- Hill, C. y Jones, G. (2009). *Administración estratégica: un enfoque integrado para la estrategia* (8ª. ed.) México. McGraw-Hill.
- Hillman, A.J. y Keim, G. D. (2001). Shareholder value, stakeholder management, and social issues: What's the bottom line? *Strategic Management Journal*, 22(2), 125-139. doi:10.1002/1097-0266(200101)22:2<125::AID-SMJ150>3.0.CO;2-H
- Jaramillo Naranjo, O. L. (2011). La dimensión interna de la responsabilidad social en las micro, pequeñas y medianas empresas del programa expopyme de la Universidad del Norte. *Pensamiento y Gestión*, 31, 167-195.
- Kolk, A. y Van Tulder, R. (2013). International business, corporate social responsibility and sustainable development. *International Business Review*, 19(2) 119-125. doi:10.1016/j.ibusrev.2009.12.003
- León, O. y Montero, I. (1997). *Diseño de investigación: introducción a la lógica de la investigación en psicología y educación*. Madrid: McGraw-Hill.

- Lopes de Oliveira Filho, M. y Moneva Abadía, J. M. (2013). El desempeño económico financiero y responsabilidad social corporativa: Petrobrás versus Repsol. *Contaduría y Administración*, 58(1), 131-167. doi:10.1016/S0186-1042(13)71201-4
- Mayorga Salamanca P. I., Sánchez Gutiérrez, J. y González Uribe, E. G. (2014). La responsabilidad social y los impactos que influyen en la competitividad de las pymes manufactureras de Guadalajara. *Mercados y Negocios*, 15(2), 65-90.
- Melgarejo, Z., Arcelus, F. J. y Simon Elorz, K. (2007). Desempeño económico: diferencias de pequeñas empresas clasificadas según la estructura de la propiedad del capital. *Revesco*, 93, 7-38.
- Mercado Salgado, P. y García Hernández, P. (2007). La responsabilidad social en empresas del Valle de Toluca (México): un estudio exploratorio. *Estudios Gerenciales*, 23(102), 119-135. doi:10.1016/S0123-5923(07)70005-0
- Momberg, M. R. (2006). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva* (Tesis de maestría): universidad Técnica Federico Santa María, Valparaíso, Chile.
- Morales Méndez, J. D., Galeano Barrera, C. J. y Muñoz Ospina, J. F. (2014). Perfil de responsabilidad social empresarial para las entidades promotoras de salud - régimen contributivo de Bucaramanga y su área metropolitana. *Revista Cuidarte*, 5(1), 633-643.
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo* (6ª ed.). México: Thomson.
- Ojeda López, R. N. y Jiménez Diez, O. (2011). Responsabilidad social empresarial en el sector servicios de Mérida, Yucatán. *TEC Empresarial*, 3, 37-48.
- Olivares Farías, R. (2013). La cultura organizacional, un activo clave para la supervivencia de la empresa: los casos de CEMEX, 3M, Google y Costco. *International Journal of Good Conscience*, 8(3), 72-91.
- Orgaz Agüera, F., Moral Cuadra, S. y Cañero Morales, P. (2013). Responsabilidad social corporativa en las empresas. Camino hacia el desarrollo sostenible en el destino. *Contribuciones a la Economía*, 3-16.
- Peláez León, J. D. y García Solarte, M. (2014). Responsabilidad social empresarial y gestión humana: una relación estratégica aplicada desde un modelo explicativo. *Unilibre Cali*, 10(2), 90-111.
- Pérez González, M. C., Blanco Canto, M. y Tocino Arroyo, M. (2013). Una aproximación a la responsabilidad social corporativa en Andalucía ante la crisis económica actual. *Revista de Investigación Social*, 10, 191-232.

- Picard-Ami Vogan, M. L. y Cuevas Contreras, T. J. (2011). Contextualización reticular de la responsabilidad social empresarial global y el desarrollo biorregional en Ciudad Juárez, Chihuahua-El Paso, Texas. *Revista de Ciencias sociales y Humanidades*, 21, 42-71.
- Piñero Chousa, J., Romero Castro, N. y Vizcaíno González, M. (2009). Riesgo de reputación y responsabilidad social empresarial en el sector financiero: la inversión socialmente responsable. *Fundación Conama*, 57, 4-16.
- Porter, M. E. y Kramer, M. R. (2002). The competitive advantage of corporate philanthropy. *Harvard Business Review*, 80(12), 56-69.
- Prahalad, C. K. y Hammond, A. (2002). Serving the world's poor, profitably. *Harvard Business Review* 80(9), 48-58.
- Ramírez de Egáñez M. T. (2013). La responsabilidad social empresarial en la filosofía de gestión de las pymes del sector salud del municipio Valera, estado Trujillo. *Revista International Journal of Good Conscience*, 8, 103-125.
- Reseña histórica de Valledupar. (2018) Recuperado de <http://conocecesar.com/Valledupar>.
- Ribeiro Macédo, L., Barreto, M., Viegas Queiroz, J., Barbosa Pereira Queiroz, F. C. y Hékis, H. R. (2013). La responsabilidad social empresarial en la conducta de colaboradores de la red supermercados minorista en Lauro de Freitas – Bahía – Brasil. *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad* , 7(1), 88-98. doi:10.3232/GCG.2013.V7.N1.06
- Rodríguez Fernández, M. (2016). Social Responsibility and financial performance: The role of good corporate governance. *BRQ Business Research Quarterly*, 19(2) ,137-151. doi: 10.1016/j.brq.2015.08.001
- Rueda Fernández, M.J. (2014). Responsabilidad social empresarial: su contribución al desarrollo sostenible. *Estoikos*, 15, 49-57.
- Ruiz Barrios, J. L. (2013). *Diseño de modelo de responsabilidad social empresarial en pyme constructora araucana*. (Tesis de maestría): universidad Nacional de Colombia, sede Orinoquia, Colombia.
- Rummler, G. (2004). Serious performance consulting according to Rummler. *International Society for Performance Improvement*, 43(9) 42-45. doi:10.1002/pfi.4140430911.
- Saavedra, M. L. y Hernández, Y. (2008). Caracterización e importancia de las pymes en Latinoamérica: un estudio comparativo. *Actualidad Contable*, 17, 122-134.

- Sajardo Moreno, A. y Serra Yoldi, I. (2009). Impacto económico y social de la responsabilidad social empresarial en la comunidad valenciana. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 65, 113-141.
- Salkind, N. J. (1999). *Métodos de investigación* (3ª ed.). México: Prentice Hall.
- Sayekti, Y. (2015). Strategic Corporate Social Responsibility (CSR), Company Financial Performance, and Earning Response Coefficient: Empirical evidence on Indonesian listed companies. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 211, 411-420.
- Seijo, C., Barroeta, M. y Mejía, L. M. (2011). Dimensiones de la responsabilidad social y la ética empresarial en la gestión pública. *Formación Gerencial*, 1, 12-32.
- Setó, D. y Angla J. (2011). La naturaleza de la relación entre la responsabilidad social de la empresa (RSE) y el resultado financiero. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 20(4), 161-176.
- Sprintahall, R. C. (1987). *Basic statistical analysis*. Englewood, NJ: Prentice-Hall.
- Tamayo y Tamayo M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (4ª ed.). México: Limusa.
- Valenzuela Fernández, L., Jara-Bertin, M. y Villegas Pineaur, F. (2015). Prácticas de responsabilidad social, reputación corporativa y desempeño financiero. *RAE: Revista de Administración de Empresas*, 55(3), 329-344. doi:10.1590/S0034759020150308
- Zorrilla, S. y Torres Xammar, M. (1992). *Guía para elaborar la tesis*. México: McGraw-Hill.